



CUENTA PÚBLICA 2014

Instituto de Previsión Social



IPS
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile

ÍNDICE

I.- ¿Qué es el Instituto de Previsión Social?

II.- Red de atención y pagos

III. Beneficios y servicios entregados

IV. Siempre presentes: apoyo en catástrofes

V.- Relación con la ciudadanía

VI.- Equidad de género

VII. Gestión interna

VIII.- Desafíos 2015



Presentación

Desde que asumió el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, en marzo de 2014, al IPS se le plantearon tres grandes desafíos inmediatos: pagar el beneficio del Aporte Familiar Permanente para más de un millón 600 mil familias; preparar el pago del Bono de Invierno a cerca de 1 millón de pensionados y pensionadas, lo que incluyó -gracias a una modificación legal- a cerca de 350 mil nuevos beneficiarios; y restituir la Pensión Básica Solidaria a un conjunto de personas que la habían perdido, sin que su situación socioeconómica hubiese variado sustancialmente.

El pago del Aporte Familiar Permanente fue el primer proyecto de Ley aprobado por la Presidenta Michelle Bachelet, y nuestra institución dispuso de dos semanas de plazo para implementar esta importante medida. Sin duda, ahí se puso a prueba el sentido de urgencia de los funcionarios y funcionarias del IPS, que en esas dos semanas fueron capaces de implementar diversas tareas asociadas a la entrega de esta ayuda estatal. Finalmente, el pago de este beneficio se realizó de manera exitosa en todo el país, y se cumplió así en un tiempo inusualmente breve con esta importante medida presidencial.

Lo anterior es solo una muestra de la labor del IPS en beneficio de la comunidad. Pensionados, personas de escasos recursos, madres, trabajadores, personas en situación de discapacidad y jóvenes, son parte de los grupos a los que atiende la institución, a través de la entrega de beneficios sociales y previsionales.

Esta labor, que incluye el pago de más de 2,5 millones de beneficios al mes, no sería posible sin el entusiasmo y la capacidad de trabajo de los funcionarios y funcionarias del IPS. Son ellos quienes hacen realidad el propósito de hacer llegar la protección social a diversos rincones de nuestro país. Esta vocación de servicio se vio reconocida, durante el año 2014, con la obtención del Premio Anual por la Excelencia Institucional (PAEI), que entrega la Dirección Nacional del Servicio Civil a las instituciones más destacadas en el servicio que entregan a la ciudadanía.

Esperamos, con esta cuenta pública, renovar nuestro compromiso con las personas que más necesitan del Estado.

Patricio Coronado Rojo

Director Nacional

Instituto de Previsión Social (IPS)

¿Qué es el Instituto de Previsión Social?

Somos un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado en el año 2009, con la Reforma al Sistema Previsional (Ley N° 20.255). Actuamos a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.

Instituto de Previsión Social

Nuestra Misión

El IPS contribuye a la **protección social** del Estado, administrando el sistema de pensiones solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales, como asimismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este Instituto.

Lo anterior, promoviendo la **excelencia en su gestión**, atendiendo a la ciudadanía con **cercanía** y facilitando el **acceso universal**, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestras **funcionarias y funcionarios** como el principal capital que posee la Institución.

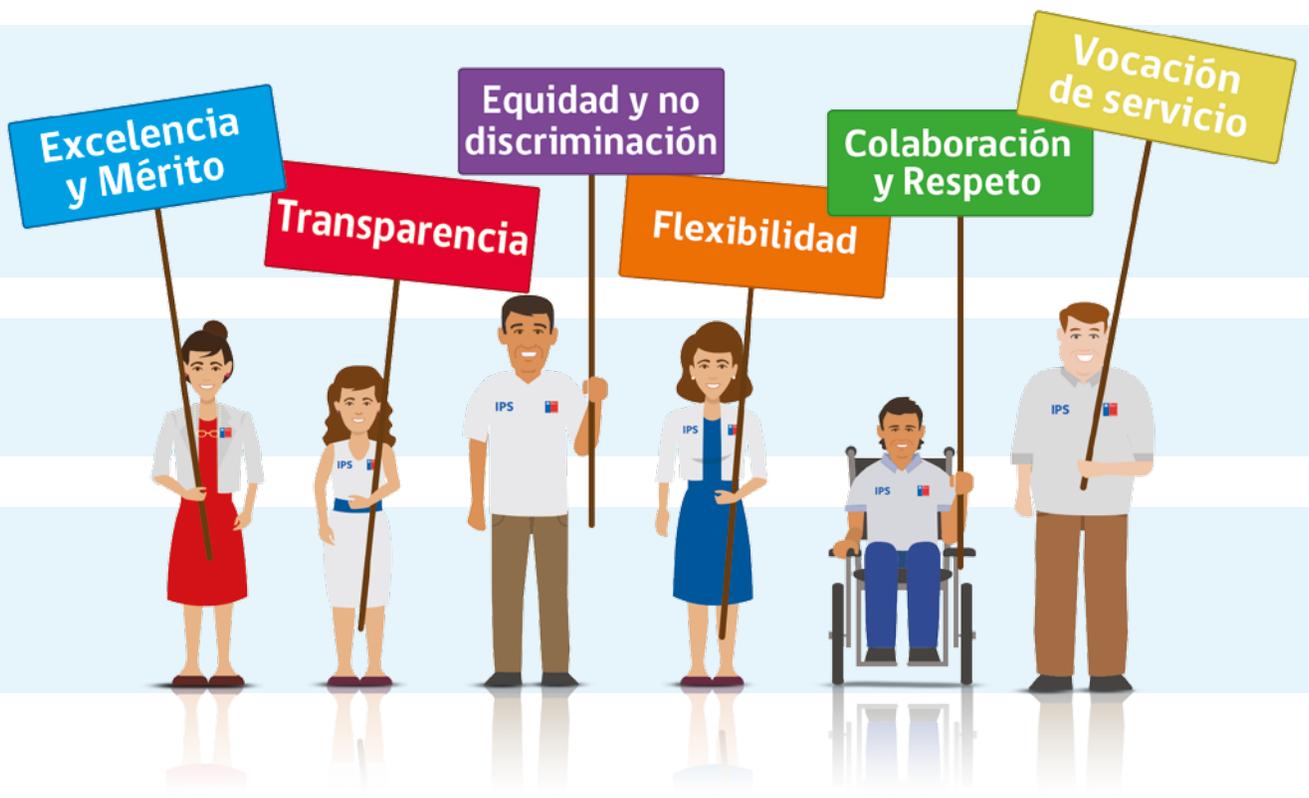
Evolución del IPS



¿A qué aspiramos?

Queremos **ser reconocidos** como una **institución de excelencia** a nivel nacional y como **referente** en la **gestión previsional** del país, con énfasis en la **satisfacción de los usuarios y/o beneficiarios**.

Los Valores que nos **inspiran**



¿A quiénes atendemos?

- Pensionados del Pilar Solidario.
- Pensionados e imponentes de las ex Cajas de Previsión Social.
- Pensionados de leyes especiales y de reparación.
- Personas que reciben beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (Ministerio de Desarrollo Social y SUSESO).
- Beneficiarias del Bono por Hijo.
- Afiliados a AFPs y Compañías de Seguro.
- Beneficiarios de Subsidio por Discapacidad Mental.
- Beneficiarios de Subsidio al Trabajador Joven (trabajadores entre 18 y 35 años y empleadores).
- Beneficiarios de asignación familiar.
- Instituciones del Estado que solicitan información para la elaboración de planes y políticas públicas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, Ministerio de Desarrollo Social y Dirección de Presupuestos).
- Instituciones a quienes IPS presta servicio de pago (Ministerio de Desarrollo Social, SUSESO y SENCE).
- Instituciones a quienes IPS presta servicio de recaudación (ISL y FONASA).
- Instituciones a quienes IPS presta servicio de atención de público a través de su red de servicios ChileAtiende.

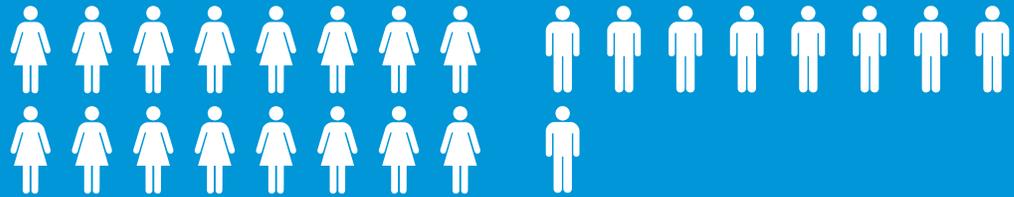
¿Cómo nos organizamos?



PERSONAS A TU SERVICIO

2.577 FUNCIONARIOS (*)

1.628 Mujeres **949** Hombres



(*) Dotación a diciembre de 2014.

Red de atención y pagos del IPS

El IPS cuenta con una red de canales de atención para entregar servicios y beneficios previsionales y de protección social a lo largo de todo el país, incluida Isla de Pascua.



10 MILLONES de atenciones el 2014*

Nuestra red de atención del IPS está integrada por:

Canales de atención presenciales



205
Sucursales de atención



5
Oficinas Móviles



107
Módulos de AutoAtención Facilit@ en 90 sucursales, instalados el 2014

✓ El 2014 se abrió un nuevo punto de atención del IPS, en la comuna de Padre Hurtado, Región Metropolitana.

Canales de atención no presenciales



Sitios WEB

www.ips.gob.cl,
www.chileatiende.cl y
www.aportefamiliar.cl para la atención digital.



Call Center 600 440 0040 para atenciones IPS,
101 para otros servicios del Estado y
600 262 0505 (Aporte Familiar Permanente)

* 10 millones de atenciones corresponden a:

- Más de 8 millones de atenciones en sucursales, oficinas móviles y módulos Facilit@.
- Más de 1 millón 800 mil atenciones telefónicas.
- Atenciones en redes sociales y formularios web.

90,1% de usuarios satisfechos con la atención

La **satisfacción aumentó** de 87,5% el 2013 a **90,1** el **2014**

Tiempos de espera



11:13

minutos es el tiempo promedio de espera para la atención de un usuario en sucursal.



01:13

minutos promedio espera un usuario para ser atendido por un ejecutivo telefónico.

Resolución de casos complejos

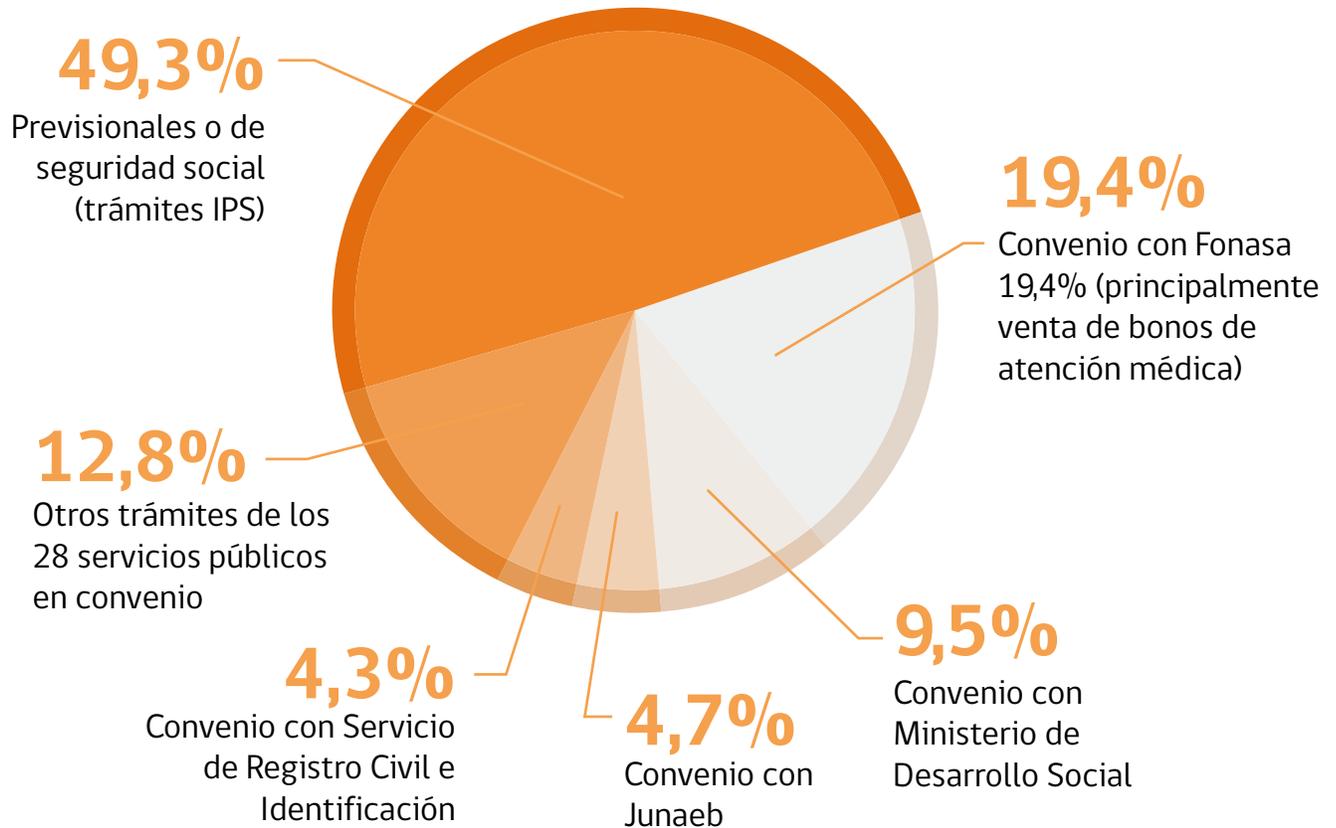
81.388

fueron los casos de mayor complejidad.

86,6% de esos casos se respondieron en menos de **5 días hábiles.**



Principales trámites en nuestras sucursales



Casi un **50%** de las **atenciones** corresponden a **trámites previsionales** y de **seguridad social** gestionados por el IPS. El porcentaje restante equivale a atenciones de trámites y servicios de otras instituciones públicas en convenio.

No presencial



Más de 2 millones
de llamadas atendidas en el 2014
a través de las líneas telefónicas
600 440 0040, 101
y 600 262 0505.

Más de 25 millones de visitas

a los sitios www.chileatiende.cl,
www.ips.gob.cl y
www.aportefamiliar.cl



www.chileatiende.cl

entrega información sobre más de
2.490 beneficios del Estado.

Red de Pagos del IPS

Para mantener una cobertura adecuada de pagos previsionales, de seguridad social y otros beneficios, el IPS dispone de diversas modalidades de pagos, como los contratos con la Caja de Compensación Los Héroes (locales de pago) y BBVA (no presencial), que ponen a disposición del público:

213 puntos de pago en 203 comunas,
incluida Isla de Pascua.

1.511 puntos de pago móviles
en zonas apartadas de centros urbanos.

El 2014 se habilitaron 2 nuevos puntos de pago móvil:
Termas de Ralún, en la Región de Los Lagos; y Auquinco,
en la Región de Los Ríos.

Modalidades de pagos no presenciales
como transferencias nacionales,
internacionales y órdenes de pago por correo.

En el año 2014 se realizó un total de
28.627.079 pagos
por un monto anual de
MM\$2.853.538
(Más de 2 billones de pesos)



Beneficios y servicios entregados durante el 2014



Cumplimiento de las primeras medidas presidenciales

En el año 2014 destacan 3 pagos de beneficios que estuvieron dentro de las 50 medidas comprometidas para los primeros 100 días de Gobierno de S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet: el Aporte Familiar Permanente (medida N°11), la ampliación de la cobertura del Bono Invierno (medida N°12 b) y un programa especial para la Restitución de Pensiones Básicas (medida N°15).

Aporte Familiar Permanente

El 26 de marzo de 2014 se publicó la Ley N° 20.743 que estableció el pago de un Aporte Familiar Permanente (en reemplazo del ex Bono Marzo) que se entregará, cada año, a las personas y familias de menos ingresos que cumplan con los requisitos.

En un plazo de 2 semanas, el IPS fue capaz de implementar el pago de este beneficio, que consistió en \$40 mil por cada causante de subsidio familiar o asignación familiar, o por familia, según los requisitos para cada grupo de personas.

1.639.463
familias o personas

Más de 127 mil millones
de pesos



Bono de Invierno

En mayo de 2014 se cumplió con lo dispuesto en la Ley N° 20.717 que en diciembre de 2013 determinó que se pagara un Bono de Invierno de \$51.975 a los pensionados previsionales y del Sistema de Pensiones Solidarias, con 65 años de edad o más y cuyas pensiones fueran menores o iguales al monto de la pensión mínima de jubilación para mayores de 74 años (\$136.434 a mayo de 2014).

Restitución del beneficio

Gracias a una modificación legal, se amplió la cobertura y se pudo restituir este beneficio a cerca de 358.265 personas pensionadas que no lo habían obtenido, porque se les consideraba el Aporte Previsional Solidario como parte del monto tope de pensión bajo el cual se entregaba este beneficio.

¿Quiénes recibieron el beneficio?

974.758 Bonos
de Invierno
pagados

Más de
50 mil millones de
pesos pagados



Restitución de pensiones básicas solidarias

Se determinó restituir el pago de la Pensión Básica Solidaria (PBS) a las personas que vieron suspendido dicho beneficio sin que su situación socioeconómica haya experimentado cambios sustantivos.

Analizados los antecedentes, se determinó que 1.760 casos podían recuperar el pago de la PBS. A la fecha, habían recuperado el beneficio 746 beneficiarios y beneficiarias.

“Estoy muy contenta con la atención que me han brindado en el IPS con mi Pensión Básica Solidaria. Estuve más de un año sin pensión, por lo que el hecho que me la hayan devuelto es una alegría tremenda. El Gobierno no se imagina cuánto nos sirve la pensión que nos da.”

**Gloria Isabel Sepúlveda Vázquez,
Pensión Básica Solidaria de Vejez
(PBSV)**



Pilar Solidario

El Pilar Solidario del Sistema de Pensiones está constituido por dos beneficios que administra el IPS: la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario.

Pensión Básica Solidaria (PBS): pagos 2014

Es un beneficio mensual en dinero (por vejez o invalidez) para las personas que no han podido acceder a una pensión y que pertenecen al 60% más pobre de la población, junto con cumplir los demás requisitos legales.

Más de **580 mil personas** recibieron pagos de PBS, en promedio al mes



399.667 pensiones básicas solidarias de Vejez al mes

182.846 pensiones básicas solidarias de Invalidez al mes

Monto anual pago de beneficios: **más de 586 mil millones de pesos** en Pensiones Básicas Solidarias (PBS)



Más de **402 mil millones de pesos anuales** PBS de Vejez

Más de **184 mil millones de pesos anuales** PBS de Invalidez

“Una vez perdí mi carné de identidad, justo cuando me tocaba el pago de mi pensión. Fui a una sucursal y la ejecutiva que me atendió me dio todas las instrucciones para ir a sacarlo al Registro Civil. Me dijo que luego fuera al local de pago con el recibo... Dentro de la misma mañana saqué carné y pude pagarme... la coordinación de servicio a servicio fue excelente y la más beneficiada fui yo misma”.

Herna Gaete Díaz,
Pensión Básica Solidaria de Vejez



Aporte Previsional Solidario (APS): pagos 2014

Es un beneficio mensual en dinero, que entrega el Estado para complementar las pensiones de Vejez o Supervivencia más bajas de personas que pertenecen al 60% más pobre de la población y que cumplan con los demás requisitos legales.

Promedio mensual:
más de 671 mil pagos
a pensionados del IPS,
de AFP y compañías de
seguro.



Cerca de 612 mil
APS de Vejez al mes

Más de 60 mil APS
de Invalidez al mes

Monto anual pago de
beneficios
más de 425 mil millones
de pesos



Más de 368 mil millones
de pesos anuales
APS de Vejez

Más de 57 mil millones
de pesos anuales
APS de Invalidez



¿Cuántos beneficios nuevos del Pilar Solidario se concedieron el 2014?

Pensión Básica Solidaria de Vejez
33.507 nuevas pensiones entregadas.

Pensión Básica Solidaria de Invalidez
10.298 nuevas pensiones entregadas.

Aporte Previsional Solidario de Vejez
71.689 nuevos aportes entregados.

Aporte Previsional Solidario de Invalidez
6.045 nuevos aportes entregados.



Se estima que el 2014 más de un **20%** de los adultos mayores en Chile recibían un beneficio del **Pilar Solidario** del Sistema de Pensiones, ya sea a través de la **Pensión Básica Solidaria** o del **Aporte Previsional Solidario**.



Pago de pensiones previsionales y beneficios por leyes especiales

El IPS realiza el pago de beneficios de las ex Cajas de Previsión Social y beneficiarios de Indemnizaciones del Carbón, leyes de Reparación y pensiones de Exonerados por motivos políticos.

Promedio mensual:
más de 836 mil
pagos al mes



Monto anual pago de
beneficios **MM\$1.883.858**
(más de 1 billón de pesos)



- Pensiones previsionales (se incluye pensiones de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Previsionales Ley N°16.744): MM\$1.660.321
- Pensiones de Exonerados: MM\$159.172
- Indemnizaciones del Carbón: MM\$2.000
- Pensiones de Reparación (Ley Rettig): MM\$11.623
- Pensiones de Reparación (Ley Valech): MM\$50.742

Pago de otros beneficios

Bono por Hijo

Es un beneficio por cada hijo nacido vivo o adoptado, que ayuda a mejorar el monto de las pensiones de las madres. Lo pueden solicitar a los 65 años de edad aquellas mujeres que se hayan pensionado desde el 1 de julio de 2009 en adelante y que cumplan con los requisitos legales.

2014 > Se concedió el beneficio a más de **44 mil mujeres**   Monto total pagado más de **29 mil millones de pesos**



Bono Bodas de Oro

Consiste en la entrega de un bono - por una sola vez- a todas aquellas personas que hayan celebrado 50 o más años de matrimonio y que cumplan los requisitos legales, como pertenecer al 80% más vulnerable de la población.

2014 > **28.376** cónyuges y personas viudas beneficiadas > **Monto total pagado 3 mil 880 millones de pesos**

Subsidio al Trabajador Joven

Es un subsidio que el Estado entrega para promover la formalización del empleo y aumentar los fondos previsionales de los trabajadores de entre 18 y 35 años de edad. Tiene dos componentes:

1 Subsidio a la Contratación para empleadores:

- **316 empleadores beneficiados**
- **7.379 subsidios pagados** por un monto de **57 millones de pesos**



2 Subsidio a la Cotización para trabajadores jóvenes:

- **227.079 trabajadores beneficiados**
- **258.571 subsidios pagados** por un monto de más de **2 mil millones de pesos**



Subsidio de Cesantía

Es una ayuda económica a trabajadores que se encuentran cesantes por causas ajenas a su voluntad y que no están afectos al régimen del Seguro de Desempleo.

- Un promedio mensual de 188 personas recibieron este beneficio.
- En el año el IPS pagó un monto total de **26 millones de pesos**.

Asignación Familiar 2014

Es un beneficio en dinero para trabajadores, pensionados o subsidiados, que se les entrega por las personas que viven a sus expensas y que cumplen con los requisitos legales para ser considerados causantes de Asignación Familiar.

El IPS pagó,
mensualmente, un promedio
de **310 mil asignaciones
familiares**.



Esto implicó un
gasto anual de
MM\$30 mil.



Beneficios de otras instituciones del Estado pagados a través del IPS

Programa Chile Solidario

El IPS realizó el pago mensual de bonos a los representantes de las familias pertenecientes al Programa Chile Solidario, conforme a datos proporcionados por el Ministerio de Desarrollo Social.

Promedio mensual 2014

- **180.016** bonos pagados a familias del Programa Chile Solidario.
- Monto total anual de **18 mil 888 millones de pesos** pagados.

Ingreso Ético Familiar

- El 2014 se entregaron **704.732** bonificaciones.
- Monto total de **20 mil 927 millones de pesos** pagados.

Subsidio Familiar (SUF)

- 2.004.958 causantes de Subsidios Familiares (SUF), que beneficiaron a 817.874 familias.
- Monto total anual de **215 mil 394 millones de pesos** pagados.

Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años

Este beneficio se dirige a personas con discapacidad mental, menores de 18 años de edad.

- El IPS pagó este beneficio a un promedio mensual de 24.054 personas.
- Monto total de **16 mil 745 millones de pesos** pagados.

IPS
INJUV SERNAC DIARIO OFICIAL
MINVU CAPREDENA SBIF SERNATUR
COMISIÓN DEFENSORA CIUDADANA (CDC) FOSIS
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIPRECA
DIRECCIÓN DEL TRABAJO FONASA ISL MINISTERIO
DE DESARROLLO SOCIAL SERVEL PODER JUDICIAL
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
SENCE SUBTEL SUSESO JUNAEB SENADIS
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTE MINEDUC
DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA Y MIGRACIÓN
MINISTERIO DE BIENES NACIONALES
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

Recaudación de cotizaciones

El IPS también lleva a cabo actividades de recaudación de cotizaciones que incluyen, entre otros: aportes de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744 sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales administrados por el ISL, aportes de salud de los afiliados a FONASA e imposiciones del Sistema de Pensiones de las ex Cajas de Previsión.

Para entregar un mejor servicio, el IPS ha impulsado la declaración y pago de cotizaciones previsionales por internet a través de distintos operadores electrónicos, recaudándose el 2014 un total de 91,02% de planillas vía electrónica.

En el 2014 el IPS recaudó un monto total de MM\$ 1.465.710 (más de 1 billón de pesos).

Trámites de otras instituciones públicas

El IPS durante el 2014 ofreció acceso a diversos trámites de 28 instituciones públicas, además de las atenciones propias del Instituto, a partir de convenios con otros servicios del Estado.

Siempre
presentes:
apoyo en
catástrofes



Despliegue en terreno

Durante todo el año 2014, funcionarios y funcionarias del IPS realizaron múltiples acciones en terreno, con el fin de acercar la atención a la ciudadanía ya sea en lugares alejados de centros urbanos, apoyando la acción de otros servicios del Estado o contactando personas para hacerles llegar información u orientación sobre sus beneficios.

Así través de sus cinco oficinas móviles, y otras formas de despliegue, la institución llevo sus servicios a diversas localidades.

Destacan también las acciones de acompañamiento a los pagos rurales de pensiones y beneficios sociales, mediante las cuales personal del IPS prestó orientación y servicios adicionales a las personas que concurrían a cobrar sus beneficios.

El IPS también realizó un intenso despliegue en situaciones de catástrofes, para apoyar el restablecimiento de la atención a las personas que necesitaban apoyo. Fue el caso, el año 2014, de la labor del instituto tras el terremoto en la zona de Tarapacá, el 1 de abril, y el incendio de Valparaíso, ocurrido el 12 de abril, tareas en las que los funcionarios y funcionarias del IPS mostraron una vez más su vocación de servicio.



Terremoto en la Región de Tarapacá

El 1 de abril de 2014 un fuerte sismo remeció la zona norte del país, en la Región de Tarapacá.

Una de las dependencias más afectadas fue la Gobernación Provincial del Tamarugal, donde se encontraba el centro de atención IPS de Pozo Almonte.

Entre las medidas adoptadas, se dispuso que la Oficina Móvil del IPS de La Araucanía viajara hasta la localidad de Pozo Almonte, para reiniciar la atención a la ciudadanía desde el día 10 del mismo mes.

Entre las labores que se realizaron, se cuentan:

- Apoyo a la labor de otros servicios públicos que quedaron sin operar por daños de infraestructura y de sistemas de comunicación.
- Atenciones de la Oficina Móvil IPS hasta el día 20 de agosto, fecha en que retornó a la ciudad de Temuco.

La oficina móvil del IPS entregó 5.940 atenciones a los habitantes de Pozo Almonte en ese período.

Otra localidad en la que el IPS desplegó un trabajo intenso fue en Alto Hospicio, donde se vio interrumpida la atención y el pago de beneficios de seguridad social. En dos días el IPS, en coordinación con otras instituciones, logró reponer estos servicios para la comunidad.

Sociedad » Local

IPS de O'Higgins colabora con damnificados de Atacama

En las próximas horas Oficina Móvil IPS se trasladará a la zona de catástrofe para apoyar con entrega de servicios del Estado, y servir como vacunatorio.

Por Comunicados 28 de Marzo, 2015 03:03
393 Lecturas Comentar

A raíz de la catástrofe que está afectando a la región de Atacama, el Instituto de Previsión Social (IPS) de la Región de O'Higgins, colaborará con el envío de su Oficina Móvil de atención para apoyar la entrega de los diversos servicios y beneficios del Estado, a las personas que se encuentran en las zonas de emergencia.



"El móvil IPS está dotado de equipos y tecnología online y comunicacional para dar respuesta a las necesidades de la población en materia previsional y de otras instituciones públicas en convenio. Pero también el móvil podrá ser utilizado como vacunatorio de acuerdo a lo que definan las autoridades a cargo", dijo Tatiana Ramírez directora regional IPS.

La autoridad IPS agregó que el móvil que está a cargo del funcionario de la sucursal Rancagua, Marco Llantén, "se trasladará en las próximas horas a la región de Atacama, por lo cual pedimos la comprensión de la ciudadanía de las comunas de O'Higgins, donde semanalmente atiende la oficina móvil, ya que este momento de emergencia también es una instancia de ayuda y solidaridad".

El móvil IPS, en principio, estará por un período de diez días en la zona de catástrofe, y regresará cuando se produzca la normalidad necesaria, para luego continuar con las atenciones que habitualmente realiza en diez comunas de O'Higgins.

Incendio de Valparaíso: otro desafío para el IPS

El 12 de abril de 2014 un fuerte incendio arrasó parte de los cerros del puerto de Valparaíso, dejando a varias personas fallecidas y a muchas otras gravemente afectadas, al perder sus viviendas y enseres personales.

Para ir en ayuda de las personas afectadas, la Dirección Nacional del IPS dispuso el traslado de dos oficinas móviles a la región, los que se sumaron al trabajo que estaba realizando la oficina móvil de la Dirección Regional del IPS de la V Región.

También se sumaron asistentes sociales de las oficinas de Santiago para apoyar en terreno la entrega de los subsidios SERVIU, dispuestos en esa ocasión para personas afectadas.

Para enfrentar la tragedia, el IPS colaboró, además, en la aplicación de la Encuesta Familiar Única de Emergencia (EFU); junto con apoyar a los afectados entregándoles orientación en materia de beneficios sociales como la postulación a subsidios (apoyo al arriendo, servicios básicos, entre otros) y soluciones habitacionales de emergencia. También ayudó a activar redes familiares entre los afectados.

En total, el instituto realizó un total de 2.817 trámites para apoyar en esta situación de emergencia.



Relación con la ciudadanía



Participación ciudadana

En el 2014, el IPS creó la Unidad de Participación Ciudadana para coordinar los mecanismos de participación ciudadana que dispone la ley para dialogar con la ciudadanía temas públicos de su interés.

Consulta ciudadana

En el 2014 se desarrollaron una serie de consultas ciudadanas, en las que participaron organizaciones de adultos mayores y diversos representantes de la sociedad civil. Estos encuentros se organizaron en las regiones de Tarapacá, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Libertador Bernardo O´Higgins, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Aysén.

En total participaron 323 personas que opinaron principalmente sobre el modelo de atención del IPS.



Diálogos participativos

Para reforzar la relación con la ciudadanía, en el 2014 se llevaron a cabo diálogos participativos con organizaciones de adultos mayores y con la dirigencia nacional de comandos de exonerados y asociaciones de pensionados, entre otros grupos. En diciembre, se les dio a conocer la redacción final del Reglamento de Elecciones del Consejo de la Sociedad Civil.

Consejos Regionales de la Sociedad Civil

Durante el 2014 sesionaron los Consejos de la Sociedad Civil de las regiones de Tarapacá, Coquimbo, O'Higgins, Los lagos y Aysén.



“Lo que hace el IPS es excelente, sentimos que ahora nos están tomando en cuenta nuevamente. Los pensionados estamos felices de participar en el funcionamiento de la Participación Ciudadana porque aún tenemos mucho que decir”.

Ramón López Muñoz,
Secretario General de la Central Unitaria de Pensionados y Montepiadas de Chile (Cupemchi)



Plataforma digital

Se instaló una plataforma digital en el sitio WEB del IPS para contribuir a la transparencia y participación ciudadana. Incluye, entre otros, una sección para recibir aportes por parte de la ciudadanía con el fin de proponer mejoras en la atención a nuestros usuarios.



Cumplimiento de Transparencia Activa

Otro hito importante en el IPS durante el 2014 fue el 90% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa, cifra que revela el alto nivel de respuesta de la institución hacia los ciudadanos que demandan información.

Equidad de género





Disminuir la inequidad

Durante el 2014, el IPS siguió impulsando iniciativas de género dirigidas a disminuir las inequidades detectadas entre hombres y mujeres. En lo que se refiere a beneficios sociales y previsionales, el esfuerzo se volcó a la orientación e información a mujeres de menores ingresos.

Talleres de promoción de derechos previsionales y laborales

Se efectuaron 15 encuentros que tuvieron como objetivo informar y orientar a mujeres de zonas de difícil acceso respecto a diferentes beneficios previsionales que concede el IPS. Participaron 254 asistentes correspondientes a 40 localidades rurales y 4 sectores urbanos.

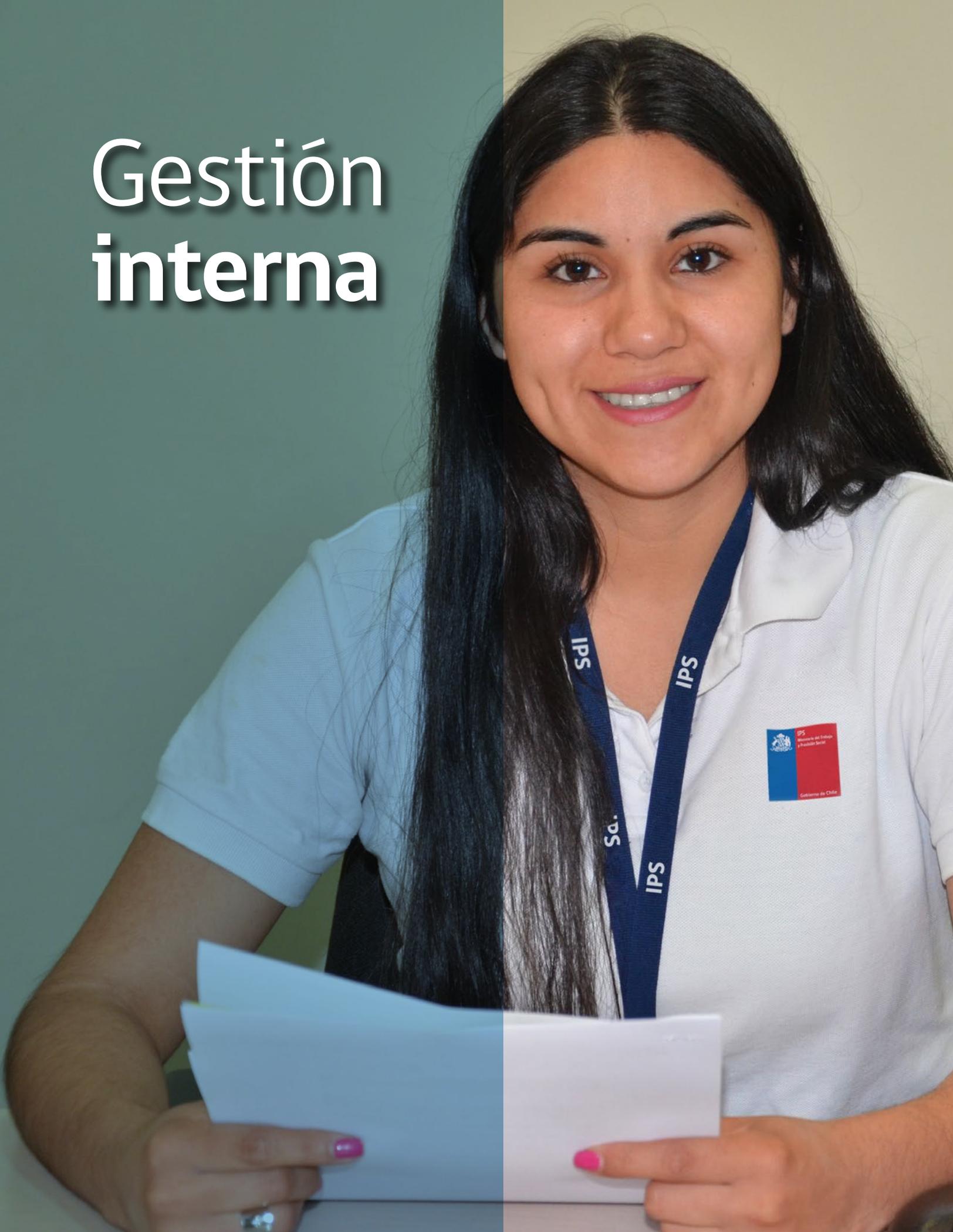
Realización de estudios sobre impacto social y económico de beneficios

Estos estudios analizaron el impacto social y económico de las Pensiones Básicas Solidarias, los Aportes Previsionales Solidarios, el Bono de Invierno y del Aporte Familiar Permanente.

Las principales conclusiones permitieron establecer que las pensiones del Pilar Solidario generan positivos efectos como autonomía económica y mayor autoestima en las beneficiarias, que el Aporte Familiar Permanente constituye una gran ayuda y apoyo para las familias en los meses de mayores gastos, aliviando el impacto que sufre el presupuesto familiar, especialmente en marzo y que el Bono de Invierno es percibido como un apoyo fundamental en la calidad de vida del adulto mayor en esa época del año, en particular por el impacto que tiene en la provisión de medicamentos, entre otros aspectos.

En los hogares donde las mujeres manejan el presupuesto familiar, estos beneficios les permitieron tomar decisiones significativas en cuanto a sus gastos y así enfrentar de mejor manera la sobrecarga en la economía doméstica, en los meses en que recibieron los pagos.

Gestión interna



Fortalecimiento de nuestros procesos

En el año 2014, el Instituto de Previsión Social trabajó en diversos ámbitos de mejora en su gestión interna que han tenido un positivo impacto para usuarias y usuarios.

Categorización de sucursales

Durante el 2014 se continuó con la categorización de las sucursales, con el objetivo de gestionar las mejoras en cada una de ellas en las áreas de infraestructura, imagen y modelo de atención.



Programa piloto de apoyo a personas en situación de discapacidad auditiva

Se instaló un sistema de video interpretación en 5 sucursales, que permite la atención oportuna y de calidad a personas en situación de discapacidad auditiva.

Programa de autocuidado en sucursales

En lo relativo al mejoramiento de las condiciones de trabajo de los funcionarios del IPS, destacó el inicio de un Programa de autocuidado en sucursales, dirigido a entregar herramientas para el cuidado de las emociones a las personas que atienden público en sucursales. Esta iniciativa les ha permitido sobrellevar mejor el estrés natural de este tipo de funciones.





Protocolo de Acuerdo con la Asociación de Trabajadores (ANATRINP)

Como una medida para incentivar la participación funcionaria, la Dirección Nacional del IPS estableció un Protocolo de Acuerdo con la Asociación de Trabajadores (ANATRINP). Esto ha facilitado acciones tendientes al mejoramiento de las condiciones laborales de funcionarios y funcionarias, ajustando, entre otros, el horario de atención sin afectar la calidad del servicio y la atención a los usuarios. Además se evaluaron los convenios vigentes y se redujeron la cantidad de productos en la plataforma de atención.



Política de Personas

Se dio inicio a la elaboración una política institucional de personas a partir de normas generales que rigen la contratación y desarrollo de la carrera funcionaria, acorde con las necesidades y desafíos que enfrenta en la actualidad el IPS.



Publicación de deudores previsionales

En el 2014, finalizó el desarrollo de un sistema que dio impulso a la publicación en el Boletín Laboral, de un Registro de Deudores Previsionales.





Modernización tecnológica

En el 2014 destacó, en el marco de la permanente modernización que requiere el desarrollo de esta área, el cumplimiento del Proyecto de gestión de compras para el equipamiento y modernización tecnológica del IPS, que consideró más de 90 iniciativas.

Esto permite que en el 2015 se pueda dar inicio un intenso proceso de implementación de nuevos sistemas.



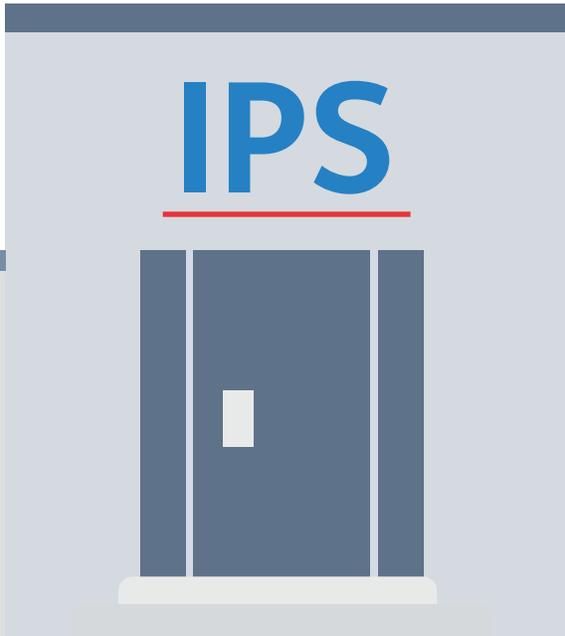
Reforzamiento de procesos de gestión interna

Se llevó a cabo el proyecto “Fortalecimiento y Desarrollo de la Cultura de Gestión de Riesgos en el IPS”, dirigido a orientar las acciones de los funcionarios hacia una cultura de prevención de contingencias que puedan afectar el logro de objetivos de la institución.

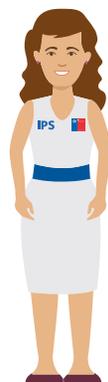


Clima laboral

En el 2014 se trabajó en el programa “Juntos Somos Equipo”, para el desarrollo de iniciativas en materia de clima laboral del IPS.



IPS



Premio Anual por Excelencia Institucional 2014

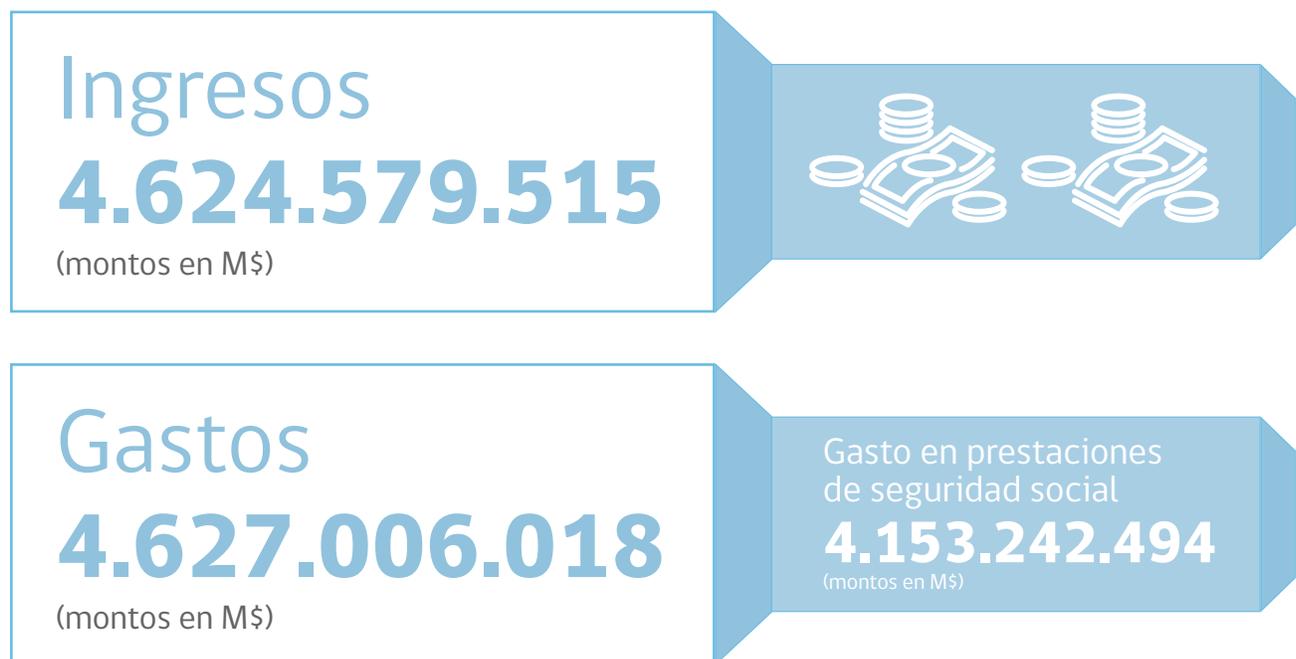
En julio de 2014, el IPS recibió el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI), junto al Servicio Agrícola Ganadero y a la Defensoría Penal Pública. En la ceremonia de reconocimiento, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, destacó la labor de la institución, señalando que este servicio “es clave para garantizar el derecho a la seguridad social, donde cada año paga beneficios sociales y previsionales a más de 2 millones de personas (...) Los felicito por el esfuerzo de innovación en su gestión, por mejorar la atención, integrar trámites, facilitar el acceso y disminuir tiempos de espera a los usuarios”.

El PAEI se otorga a instituciones del Estado que se destacan por su buena gestión, la calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios y usuarias, así como su eficiencia institucional y productividad.



Presupuesto 2014

El 2014 destacó el alto nivel de ejecución presupuestaria del IPS.
Cabe señalar que el 90% de los gastos se destinó al pago de beneficios de seguridad social.



Desafíos 2015

Infórmate sobre
nuestros beneficios en:
www.ips.gob.cl
00 440 0040 ☎101



Instituto de
Previsión Social



Personas
a tu servi



Nuestros principales desafíos 2015

Desafíos orientados a la ciudadanía

Licitación del pago masivo de beneficios y pensiones

El año 2015, el IPS realizará la licitación del pago masivo de pensiones y beneficios de seguridad social, servicio que deberá ser iniciado el 2016 con el proveedor que se adjudique esta labor.

Mensualmente, el IPS realiza más de 2 millones de pagos de diversos beneficios, a través de una red de atención presencial en todo el país y a través de depósitos en cuentas bancarias. Para realizar esta labor, se recurre a proveedores externos contratados por la institución, lo cual debe ser licitado cada cuatro o cinco años.

Los principales desafíos para la licitación del nuevo servicio son:

- Asegurar la continuidad del servicio de pagos.
- Mejorar las condiciones de atención.
- Aumentar la cobertura del servicio de pagos.

Además, el IPS desarrollará un portal de pago de beneficios para proveer acceso a la información de pagos de la institución a través de Internet.



Aporte Familiar Permanente

También el año 2015 el IPS debe pagar el Aporte Familiar Permanente 2015, que se estima beneficiará a cerca de 1 millón 700 mil familias en el largo plazo, a partir de marzo. Para ello, la institución ha comprometido el fortalecimiento de sus canales de atención y el desarrollo de un portal web (www.aportefamiliar.cl) con alta orientación a la ciudadanía.

Bono de Invierno

Otros de los beneficios masivos que entregará el IPS es el Bono de Invierno. Se prevé que desde mayo de 2015 recibirán este beneficio más de 950 mil pensionados y pensionadas. Esto incluye, al igual que el año 2014, cerca de 350 mil personas que antes de ese año no estaban recibiendo el bono, y que se agregaron como beneficiarios.



Despliegue territorial

El IPS se ha propuesto recorrer durante el 2015, a través de sus oficinas móviles, más de 20 mil kilómetros en más de 60 localidades, para atender a personas que necesitan orientación sobre los beneficios del Estado, especialmente en localidades más apartadas de centros urbanos.

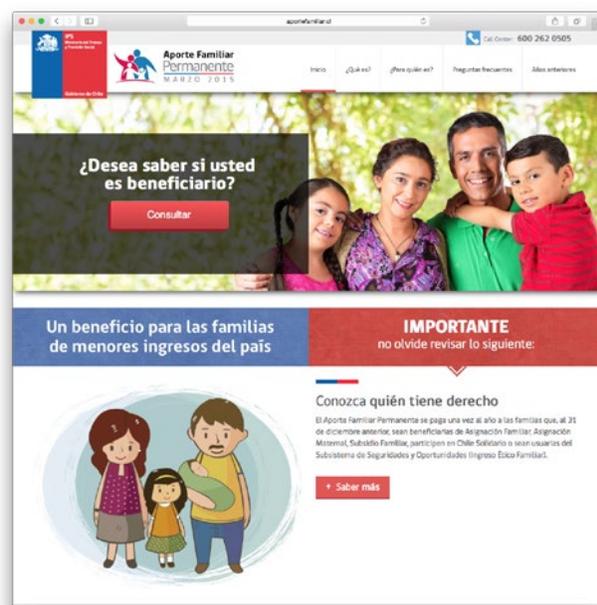
Pilar Solidario del Sistema de Pensiones

El IPS espera otorgar beneficios, durante el año 2015, a más de 100 mil nuevas personas por el Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, ya sea a través de una Pensión Básica Solidaria (para quienes no han tenido acceso a una pensión) o el Aporte Previsional Solidario (para las personas con pensiones más bajas).

Sitios web renovados

Se desarrollarán sitios web más robustos, con un mayor enfoque ciudadano, para orientar a la ciudadanía sobre diversos beneficios y trámites de seguridad social.

- www.ips.gob.cl
- www.aportefamiliar.cl
- Portal de pago de beneficios



Programa social para mujeres en territorios rurales

Durante el 2015, el IPS impulsará un programa social supervisado por el Ministerio de Desarrollo Social, denominado “Promoción de derechos previsionales y de seguridad social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad”.

Este programa se orienta a entregar conocimiento de derechos previsionales y de seguridad social a mujeres que viven en lugares alejados de los centros urbanos. Considera 30 talleres a un total de 300 mujeres en esas localidades.

Desafíos orientados a procesos internos

Tecnología

La institución proyecta concretar la primera fase de implementación de un Data Warehouse, plataforma que permitirá procesar y crear información de apoyo a la gestión, gracias a herramientas que permitirán un fácil acceso y utilización de los datos. Esto permitirá facilitar y agilizar la toma de decisiones.

Gestor documental

Se implementará un sistema de gestión documental, para la tramitación y seguimiento de todos los documentos que maneja el IPS. En su primera fase del 2015, este proyecto exigirá un levantamiento de los archivos que administra y usa el instituto.

Política de personas

Durante el año 2015 se implementará y difundirá la Política de Personas del IPS, con énfasis en las adecuadas condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias. Dada la ausencia de una política estable de este tipo en los últimos años, este es un avance interno sustancial que, de acuerdo a lo que espera el instituto, ayudará a contar con funcionarios y funcionarias con un mayor nivel de cohesión interna, lo que finalmente también se reflejará en el servicio que se entrega a la ciudadanía.



IPS, más cerca de las personas



Más de 200 sucursales



600 440 0040



IPSGobChile



www.ips.gob.cl



101



@IPSchile



IPS
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile