

# CUENTA PÚBLICA 2010 - 2013

Instituto de Previsión Social



IPS  
Ministerio del Trabajo  
y Previsión Social

Gobierno de Chile



**Nuestros ámbitos de acción:  
una institución al servicio de las personas**

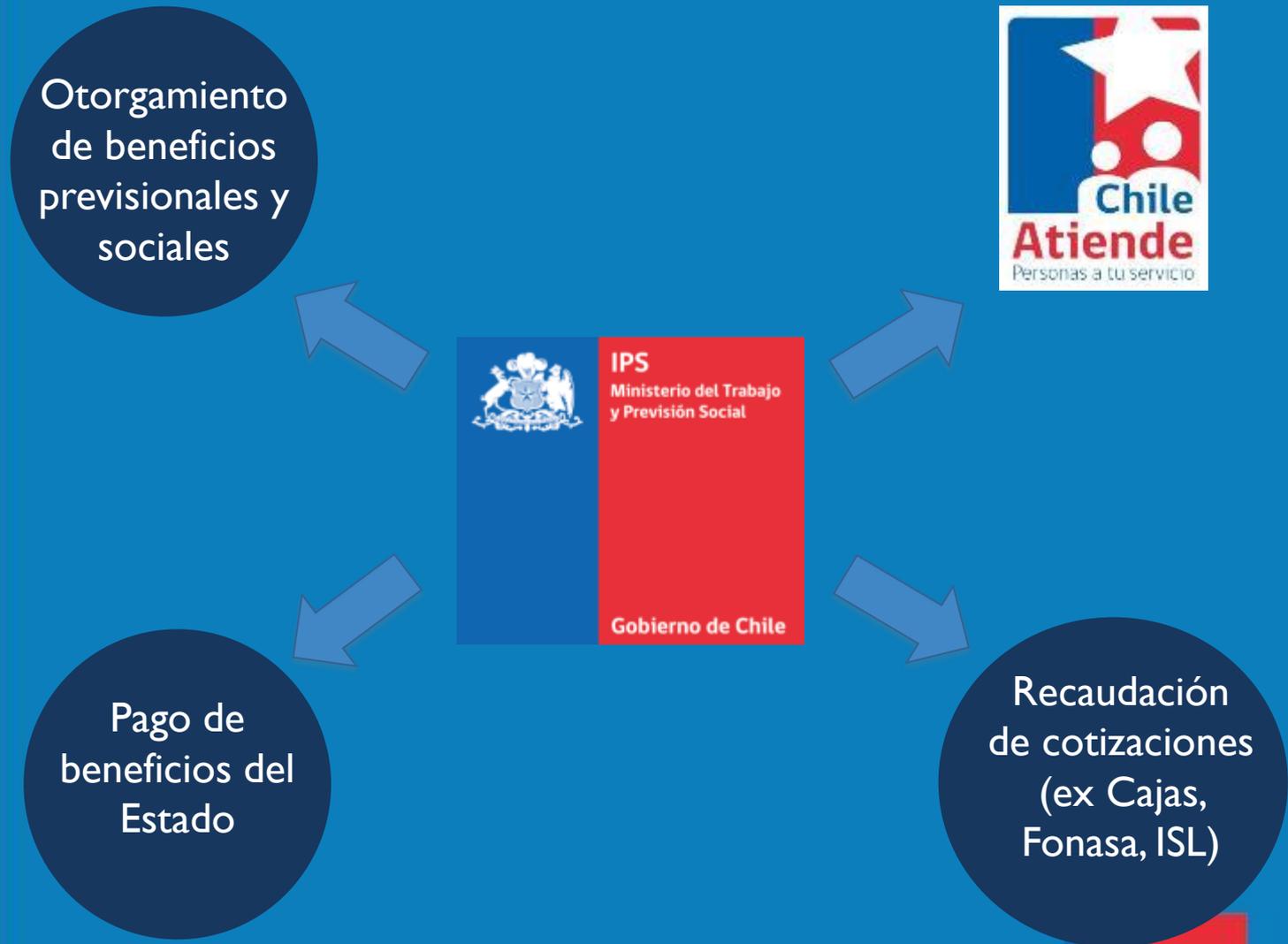
# Nuestros ámbitos de acción:

## Misión del IPS

El IPS atiende a la ciudadanía proactivamente y con altos estándares de calidad a través de una red multiservicios del Estado.

Asimismo, recauda obligaciones previsionales y sociales, concede y paga los derechos previsionales y sociales a la ciudadanía, con especial preocupación por los segmentos vulnerables, asegurando el acceso universal.

# Nuestros ámbitos de acción



# **1. El IPS en los proyectos emblemáticos de Gobierno**

# El IPS en los proyectos emblemáticos de Gobierno

## BONO MARZO 2010

Primer proyecto de ley del Gobierno

✓ Más de 4 millones 200 mil bonos pagados.

**BONO  
MARZO  
2010**

**¡POR  
UN CHILE  
QUE SE  
LEVANTA!**

# El IPS en los proyectos emblemáticos de Gobierno

## BONO BODAS DE ORO

Un pago expedito para nuestros adultos y adultas mayores

- ✓ Más de 240 mil bonos otorgados.
- ✓ Pagos en 5 días.

El IPS en los proyectos  
emblemáticos de Gobierno

## EXENCIÓN Y REBAJA DE LA COTIZACIÓN DE SALUD

Una implementación impecable

- ✓ Hoy más de 750 mil personas exentas del 7% para salud.
- ✓ Más de 270 mil personas se benefician con la rebaja del 7% al 5%.

# El IPS en los proyectos emblemáticos de Gobierno

## BONO SOLIDARIO DE ALIMENTOS

Respuesta eficaz para un beneficio masivo

- ✓ Más de 1 millón 400 mil bonos pagados a través de la red del IPS.

## **2. Otorgamiento de beneficios previsionales y sociales**

## 2. Otorgamiento de beneficios previsionales y sociales

### BENEFICIOS EX CAJAS DE PREVISIÓN

- ✓ Más de 150 mil beneficios del sistema de reparto concedidos entre el 2010-2013.

## 2. Otorgamiento de beneficios previsionales y sociales

### **PILAR SOLIDARIO**

#### COBERTURA

#### PARA EL 60% DE LA POBLACIÓN

Cuarta y quinta etapa de la Reforma Previsional

- ✓ Más de 640 mil beneficios del Pilar Solidario concedidos entre 2010-2013.
- Pensiones Básicas Solidarias (Invalidez y Vejez)
- Aporte Previsional Solidario (Invalidez y Vejez)

### **3. Pago de beneficios del Estado**

# IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO SERVICIO DE PAGOS

Más calidad y dignidad para los pensionados  
y pensionadas de nuestro país

- ✓ Más de 2,4 millones de pagos mensuales.
- ✓ Crecimos de 177 a 213 oficinas de pago.
- ✓ 95% de satisfacción de usuarios/as.

## 4. Tecnología para un mejor servicio

## TOMA DE CONTROL DE LOS SISTEMAS

- ✓ Fin a más de 20 años de dependencia externa en la administración de datos y sistemas del IPS.

## MIGRACIÓN A NUEVO DATA CENTER

- ✓ Traspaso de datos y sistemas del IPS a un centro con tecnología de vanguardia para el resguardo de información, con respaldo adicional (site de contingencia).

### ENTRE OTROS ASPECTOS, ESTOS PROYECTOS SIGNIFICARON:

- ✓ Más de 120 mil horas de trabajo de personal del IPS y externo para tomar el control de los sistemas.
- ✓ Gestionar 10 megasistemas.
- ✓ Trabajar con 2.500 programas computacionales.

# Tecnología para un mejor servicio

## ¿QUÉ LOGRAMOS?

- ✓ Asegurar la continuidad en la operación y el resguardo de información vinculada a millones de chilenos y chilenas, principalmente en los ámbitos previsionales y de pago de beneficios.

### IPS eleva resguardo de datos de usuarios

La entidad realizó el traspaso de los datos a una nueva plataforma, que incluso tiene seguridad antisísmica.

—El Instituto de Previsión Social (IPS) decidió aumentar la seguridad para el acceso a la información sobre la historia previsional de los chilenos, realizando una migración a un nuevo Data Center, que según la entidad, cuenta con altos estándares de almacenamiento y acceso.

La información corresponde a 8 millones de ciudadanos, que se desglosa en más de 3 millones de personas con beneficios previsionales o sociales del Estado, y cerca de 5 millones a quienes se les recauda cotizaciones previsionales o de salud.

El IPS detalló que la información fue migrada al centro de datos de Synapsis, empresa que opera a través de una red instalada en Brasil, Argentina y Perú.

La entidad agregó que el nuevo Data Center contiene un sitio de contingencia como respaldo adicional para sistemas críticos.

Para ello, además, existen

estrictos controles de acceso físico y computacional, normas de última generación antisísmica, equipamiento técnico basado en eficiencia energética y sustentabilidad, además de condiciones que aseguran continuidad operativa como provisión de energía ininterrumpida, por ejemplo.

“Un aspecto importante de este cambio es que el IPS puede incrementar notablemente la velocidad en el procesamiento de la información de sus usuarios, mejorando significativamente la calidad de atención”, afirmó el Subsecretario de Previsión Social, Augusto Iglesias.

La autoridad también destacó el incremento en resguardo de información: “Se trata de datos muy sensibles, ya que aquí está parte de la historia previsional y social de millones de chilenos y chilenas, y una mejora de esta envergadura permite resguardarlos con la mayor seguridad disponible en el mercado”.

Este proceso duró casi un año, período en que un equipo del IPS se abocó al traspaso de información a las nuevas plataformas. ●

## **5. Expertos en servicio del Estado**

## Expertos en servicios del Estado

- ✓ **Primeros 272 funcionarios y funcionarias** certificados como Expertos/as en Servicio del Estado. Nuevos grupos de funcionarios y funcionarias se han integrado al plan.
- ✓ Modelo de formación con **altos estándares de calidad**, aplicados por instituciones de prestigio.

## 6. IPS-ChileAtiende

## PRIMERA RED ORIENTADA A LOS SERVICIOS DEL ESTADO EN UN SOLO LUGAR

### ChileAtiende

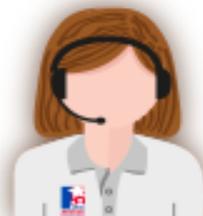
es la Red Multiservicios del Estado,

que busca acercar los beneficios y servicios de las instituciones públicas a las personas

3 canales de atención



+de 200 PUNTOS DE ATENCIÓN



CALL CENTER 101



@ www.chileatiende.cl

@ChileAtiende

ChileAtiende

## CRECIMIENTO EN PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL (142 A 201)



201

Sucursales  
ChileAtiende  
en todo el país



5

Oficinas móviles  
ChileAtiende  
recorriendo más  
de 50 comunas

## ATENCIONES REALIZADAS

### Puntos de Atención presencial

- ✓ En el período 2012 - 2013 se realizaron más de **12 millones** de atenciones en oficinas IPS-ChileAtiende.

## ATENCIONES REALIZADAS

### **Call Center 101**

- ✓ En el período 2012 - 2013 se atendieron más de **2 millones** de llamados.

### **Portal [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl)**

- ✓ En el mismo período se registraron más de **20 millones** de visitas.

## TOTAL DE ATENCIONES

- ✓ 35 millones de atenciones a dos años de su lanzamiento, en los tres canales de atención.

## AHORRO PARA LAS PERSONAS:

- ✓ Más de 10 millones de viajes ahorrados, lo que implica más US\$52 millones.
- ✓ 7 millones de horas ahorradas en tiempos de espera a las personas.

programas médicos, **Adultas mayores de un hogar de Temuco informan sobre el APS y rebaja de 7 al 5% en salud.**

**En Tarapacá visitan hogares de para gestionar APS**

**Avonni en Innovación Pública: ChileAtiende**

**Los bonos lideraron servicios de IPS-ChileAtiende**

**IPS- ChileAtiende Antofagasta entrega Bono Bodas de Oro a 3.800 metros de altura**

**IPS realiza intenso trabajo en terreno para suscribir solicitudes de beneficio APS**

**Más de 12 millones de atenciones en ChileAtiende**

**Subsecretario de Previsión Social entrega APS a adultas mayores de Fundación Las Rosas**

**Importantes avances en gestión realizada para entrega del bono Bodas de Oro y APS de vejez**

**IPS- ChileAtiende Antofagasta entrega Bono Bodas de Oro a 3.800 metros de altura**

