



## Acta Sesión 05/07/2023

# Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado

5 de julio de 2023 – 14:30-16:30 hrs. - Ministerio de Hacienda - Formato Híbrido

---

## I. Asistentes

### FORMATO PRESENCIAL

1. Trinidad Inostroza, Presidenta del Consejo
2. Javier Irrarrázaval, representante Confederación de la Producción y el Comercio (CPC).
3. Rafael del Campo, Consejero

### FORMATO DIGITAL

1. Ignacio Irrarrázaval, Vicepresidente del Consejo
2. Waleska Ureta, Consejera
3. Ramiro Mendoza, Consejero
4. María Paz Jaraquemada, Consejera
5. Andrea Rodríguez, Consejera

También asisten: Patricio Coronado, Director de Instituto de Previsión Social (IPS), y Juan José Cárcamo, Subdirector de Atención al Cliente IPS. Y, por el Ministerio de Hacienda: Orlando Rojas, Director Ejecutivo del Laboratorio de Gobierno; Isabel Millán y Leslie Rahmer, Directora y Asesora de Proyectos de la Secretaría de Modernización del Estado, respectivamente. Excusan su asistencia: José Pérez, presidente de ANEF; Claudio Castro, representante de Asociación Chilena de Municipalidades; Claudio Orrego, representante de la Asociación de Gobiernos Regionales de Chile; Lautaro Videla, representante de Unapyme; el consejero Ramiro Mendoza y las consejeras Kathya Araujo y Natalie González.

## II. Contenidos de la sesión

En esta sesión se abordan los siguientes contenidos:

- 1) Presentación sobre ChileAtiende, director IPS Patricio Coronado.
- 2) Aprobación de actas de sesiones previas del Consejo.
- 3) Estado de avance de elaboración de minutas temáticas.
- 4) Antecedentes adicionales solicitados a Secretaría sobre iniciativas priorizadas.
- 5) Agenda de próximas sesiones del Consejo.

### III. Desarrollo

La sesión inicia a las 14:30 hrs. La Presidenta del Consejo, Trinidad Inostroza, da la bienvenida al director del IPS Patricio Coronado y explica que el objetivo de la sesión es conocer en profundidad la experiencia de ChileAtiende, iniciativa que ha sido considerada por el Consejo como una muy buena práctica en el Estado que podría replicarse, o bien ser fortalecida. Invita entonces al director de IPS a presentar.

El director de IPS agradece la invitación, y presenta la situación actual de ChileAtiende, relata la historia de esta iniciativa desde su creación en 2012, señalando los avances a la fecha. Asimismo, informa que la estrategia de ChileAtiende se basa en la entrega de servicios de autoatención simples y resolutivos que buscan una gestión de altos volúmenes de demanda, la atención y pago de beneficios masivos y/o de alto alcance, y la priorización de la atención asistida para quienes realmente lo necesitan. Seguidamente, describe los diversos canales de la red de atención ChileAtiende, y entrega estadísticas que, entre otras cosas, revela el crecimiento sostenido de la autoatención entre 2019 y 2022. Finalmente plantea un conjunto de metas, desafíos y conclusiones.

Las y los integrantes del Consejo, realizan consultas y expresan sus opiniones en relación con lo presentado.

Posteriormente, se abordan otros temas de coordinación, cuyos acuerdos son indicados en sección IV posterior.

### IV. Presentaciones

[ChileAtiende](#)

### V. Acuerdos

1. Secretaría enviará nuevamente las actas del Consejo de las sesiones realizadas los días 3 de mayo, 7 y 14 de junio, para revisión y comentarios del Consejo.
2. Queda disponible para comentarios del Consejo la minuta sobre recomendaciones en materia de Transformación Digital, elaborada por grupo temático conformado por consejera Andrea Rodríguez y consejeros Rafael del Campo y Rafael Epstein. Se recuerda además importancia de avanzar en otras minutas para fundamentar las iniciativas priorizadas por el Consejo.
3. La Secretaría enviará a integrantes del Consejo la información obtenida, a solicitud del Consejo, respecto de las iniciativas priorizadas.

4. Durante la sesión ordinaria del Consejo, a realizar el 19 de Julio en la tarde, se recibirá a José Roa, Coordinador de Reforma de las Policías, de Subsecretaría del Interior, quien presentará la iniciativa de la Agenda de Modernización "Seguridad ciudadana y modernización de las policías".
5. En sesión extraordinaria del 19 de julio, por la mañana, las y los Consejeras/os definirán las propuestas que remitirán como Consejo asesor para la Modernización del Estado a la Comisión asesora para regular la relación entre instituciones privadas sin fines de lucro y el Estado.
6. En una futura sesión del Consejo invitar a un representante de Ministerio de Economía para que presenten trabajo en desarrollo para agilizar los permisos sectoriales de inversión.