	Acta Sesión Ordinaria CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020	Acta N° ...03..... Sesión Ordinaria
		1 de 4 Páginas

Elaborada por: Héctor			
Fecha / Horas	15-07-2020	Inicio: 15:30	Final: 16:20

Agenda	
1	Saludo de la presidenta del COSOC y del Director Regional del IPS Los Lagos
2	Situación de la red de atención IPS en la región de Los Lagos.
3	Propuesta de los consejeros.
4	Otros temas que se quieran plantear

PARTICIPANTES			
N°	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Cristobalina Amador Tolentino	Presidenta COSOC y representante Asociación de Inmigrantes de Puerto Montt	SI
2	Catalina Solis	Anecap Osorno (Consejera)	NO
3	Dania Santibañez Enoch	Representante Consejo Comunal de la discapacidad de Osorno (Consejero)	NO
4	Danilza Granados	Presidenta de la asociación de inmigrantes de Puerto Montt (Consejera)	NO
5	Eliana Catrilef Millaquipay	Unión comunal de Juntas de Vecinos de Osorno (Consejera)	SI
6	Héctor Pozo	Representante UCAM Puerto Montt (Consejero)	NO
7	Luis Calzadilla Canales	Club de adulto mayor de ex funcionarios jubilados y montepiadas por vejez e invalidez (Consejero)	NO
8	Dalmiro Yañez Martinez	Director Regional del IPS Los Lagos	SI
9	Pedro Campos Jarami	Director (s) IPS Los Lagos	SI
10	Marco Gallegos	Jefe sucursal Osorno	SI
11	Marlenne Triviño	Jefa sucursal Castro	SI
12	Héctor Quiroz Cofré	Coordinación servicios al cliente IPS Los Lagos	NO

Temas Tratados	
1	Se abre la sesión virtual y la Sra. Cristobalina Amador da un saludo en su calidad de presidenta del Consejo, dando la bienvenida a esta sesión.
2	El Director Regional saluda y se disculpa por qué no ha podido conectarse con audio en la video anterior. El director da la bienvenida a esta nueva reunión y comenta que esta iniciativa es importante para levantar temas que sean detectados por nuestros consejeros.

Este documento impreso es una copia no controlada

	Acta Sesión Ordinaria CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020	Acta N° ...03..... Sesión Ordinaria
		2 de 4 Páginas

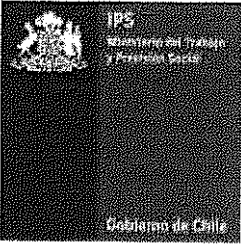
3	Sra. Eliana Catrilef comenta las grandes congestiones que se han producido producto de la pandemia sobre todo la situación de banco estado y servicios esenciales
4	Hector Quiroz comenta que las sesiones, por este momento, se realizarán por medio de la aplicación teams
5	Se comenta también que la encargada de coordinación del Consejo de la Sociedad Civil IPS, funcionaria analista de servicio al cliente Sra. Maria Teresa Siques a contar del mes de septiembre se acogerá a retiro tras 30 años de funciones en el IPS
6	Hector Quiroz expone sobre la situación de la red de atención IPS en la región. Comenta sobre la forma de atención
7	Se comenta también nuestro rol en lo relacionado al ingreso familiar de emergencia, sobre nuestra función como entidad pagadora. Además de la labor asociada a ir resolviendo las dudas y consultas de nuestros usuarios.
8	Director regional IPS entrega detalles del funcionamiento de la red de atención para bajar esta información a las agrupaciones miembros del Cosoc. Comenta como se ha gestionado la atención presencial, la atención remota y el apoyo que estamos entregando a las solicitudes que llegan por medio de internet. Para el caso de la provincia de Llanquihue se comenta de los operativos que se están desarrollando para mantener atención en la mayor parte de las comunas.
9	El director regional comenta que se ha efectuado difusión en los medios de comunicación sobre la situación de la red de atención. El director además aprovecha de resaltar la labor de los funcionarios IPS en este contexto de pandemia.
10	Cristobalina realiza la consulta sobre si existe un call center para la región de Los Lagos debido al problema del call center nacional que muchas veces está sobrepasado.
11	Hector Quiroz comenta que el call center por el momento se está trabajando a nivel nacional para mantener trazabilidad de las consultas y trámites. A nivel regional lo que hemos realizado es generar correos electrónicos para recibir consultas en las comunas donde no hemos logrado mantener una atención estable o todos los días, es así como las comunas de Puerto Varas, Los Muermos, Llanquihue y Frutillar contarán con correos para recibir consultas de los usuarios. Para el caso de entrar a cuarentena se habilitará un canal de comunicación telefónico para orientar a nuestros usuarios y realizar agendamiento de horas para atención de casos urgentes. Por otra parte, además de las medidas comentadas, hemos generado canales de comunicación regional por medio de redes sociales. Así, hemos habilitados cuentas de twitter, Facebook e Instagram para resolver dudas a nivel regional, esto por iniciativa de nuestro director regional.
12	Cristobalina comenta que desde las cuentas de redes sociales que manejan las organizaciones han estado replicando las acciones comunicacionales del IPS regional.
13	Cristobalina consulta sobre la atención a migrantes y sobre si los cambios en la modalidad de

	Acta Sesión Ordinaria CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020	Acta N° ...03..... Sesión Ordinaria 3 de 4 Páginas
--	--	---

	tramites ha hecho que la cantidad de consulten hayan disminuido
14	Desde las sucursales IPS comentan que efectivamente ha bajado el flujo de consultas y personas que concurren a las sucursales a realizar estos trámites debido a las modificaciones que permite que los migrantes pueden realizar su trámite por internet.
15	Se acuerda que esta pandemia ha generado que muchos tramites se digitalicen además que la gente ha comenzado a preferir en muchos casos los tramites por internet
16	La sra Eliana Catrilef comenta que si bien hay muchas personas que pueden realizar sus trámites por internet siempre existe un número importante de personas que no tienen esa posibilidad y producto de lo mismo seria quizás relevante que el IPS pueda acercarse hasta algunos sectores para evitar que la gente se aglomere. Comenta la posibilidad de realizar algo como un operativo en el sector de Franke en Osorno
17	Jefe de sucursal de Osorno comenta que estudiará la situación con nuestra representante de JJVV de la comuna de Osorno ya que es factible realizar una actividad en estos términos, manteniendo todos los resguardos sanitarios para el publico y funcionarios IPS. Pensando justamente en las personas que no tienen acceso a recursos de internet.
18	Critobalina comenta si algo parecido se podría realizar en la comuna de Puerto Montt
19	Pedro Campos, jefe de sucursal de IPS Puerto Montt comenta que por el momento está complicado que pudiésemos realizar algo similar ya que la dotación de Puerto Montt está apoyando con la atención en las comunas de la Provincia de Llanquihue, por lo que por el momento está complicado. De todas formas, esto se puede evaluar en la medida que las condiciones particulares de la dotación IPS en la zona cambie. Director regional comenta también que esto lo podemos ir evaluando a futuro para poder desarrollar algo en Puerto Montt.
20	Cristobalina consulta a los miembros del Cosoc sobre la posibilidad de obtener clave única por internet
21	Desde servicio al cliente se comenta que la forma de requerir esta clave es de manera presencial. Si la persona hizo su solicitud o bien tuvo clave, la persona puede recuperar la clave, pero la primera vez se realiza de forma presencial
22	Director entrega agradecimientos a los participantes de la reunión

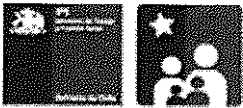
Acuerdos	
1	Por calendario la próxima sesión se desarrollaría en el mes de septiembre, el jueves 10.
2	Se acuerda realizar saludos en día del dirigente, el 7 de agosto y día del Adulto mayor en Octubre por medio de redes sociales.
3	Se solicita etiquetar el twitter del consejo de la sociedad civil regional en las publicaciones IPS.

	Tareas por Realizar	Fecha Tope	Responsable Acción
1.	Boletín del Consejo de la Sociedad Civil IPS región de Los Lagos	Agosto	Comunicaciones IPS región de Los Lagos

	Acta Sesión Ordinaria CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020	Acta N° ...03..... Sesión Ordinaria
		4 de 4 Páginas

2.	Consultar con Registro Civil modalidades para obtener clave única de forma on line o remota	Septiembre	Servicio al cliente IPS
----	---	------------	-------------------------

Agenda Próxima Reunión Ordinaria	
1.	- 4 ° SESION DEL AÑO 2020 FIJADA PARA EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2020.

 Chile Atiende Instituto de Previsión Social	ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020	Acta N° 3-2020 Sesión Virtual
--	--	---

Observación: dada la contingencia sanitaria que vive el país, las sesiones del Consejo de la Sociedad Civil de la Región **DE LOS LAGOS** se están realizando de manera virtual. Junto a lo anterior, el Presidente/a del Consejo autoriza al Sr. LUIS FELIPE BRAVO RECABARREN (encargado/a de participación ciudadana) para firmar el acta en su representación, como ministro de fé de la realización de la sesión.

Según se señala en el acta precedente, se certifica la asistencia y participación de los consejeros/as y del equipo regional IPS.

Nombre: **Luis Felipe Bravo Recabarren**

Cargo : Coordinador de Desarrollo y Control de Gestión.

Firma:

