

 <b>Instituto de Previsión Social</b>	<b>ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020</b>	<b>Acta N° 5-2020 5ta Sesión</b>
		<b>1 de 5 Páginas</b>

Texto original: UPaC  
Aprobación

<b>Fecha / Horas</b>	<b>26-11-2020</b>	<b>Inicio: 11:00 HRS.</b>	<b>Final: 13:00 HRS.</b>
----------------------	-------------------	---------------------------	--------------------------

<b>Agenda</b>	
<b>1</b>	SALUDO E INTRODUCCIÓN
<b>2</b>	ACTUALIZACIÓN BENEFICIOS DEL ESTADO EN TIEMPOS DE CONTINGENCIA -COVID-19

<b>PARTICIPANTES</b>			
N°	Nombre	Cargo	Asistencia
<b>1</b>	MARCELA LEPILLAN AGUIRRE	SINDICATO TRABAJADORES EMPRESA PARIS S.A.	<b>SI</b>
<b>2</b>	ONOFRE CARVAJAL GUERRA	VICEPRESIDENTE ASOCIACIÓN DE FERROVIARIOS JUBILADOS, PENSIONADOS, MONTEPIADAS, INDEMNIZADOS E HIJOS	<b>SI</b>
<b>3</b>	RUTH FLORES BASSO	PRESIDENTA UCAM ARICA REGIÓN	<b>SI</b>
<b>4</b>	ANDREA LEAL IBARRA	COORDINADORA SERVICIO AL CLIENTE	<b>SI</b>

<b>Temas Tratados</b>	
<b>1</b>	<p>Siendo las 11:00 se da comienzo a la quinta sesión del COSOC correspondiente al año 2020, mediante modalidad video llamada.</p> <p>La coordinadora de servicio al cliente inicia la reunión destacando la labor que realiza el Instituto de Previsión Social y su red ChileAtiende.</p> <p>Así mismo, indica que todo este período contingencia sanitaria se ha estado trabajando para que la atención se desarrolle de la mejor manera posible, en beneficio de las personas que hoy necesitan al Estado cerca de ellas, sobre todo en momentos como los actuales cuando la labor pública es más importante que nunca. Finalmente, da a conocer las medidas que se han desarrollado durante todos estos meses, tales como; la distribución de elementos preventivos, capacitaciones, creación y adecuación de protocolos por la emergencia sanitaria, entre otros.</p>
<b>2</b>	<p>ACTUALIZACION BENEFICIOS DEL ESTADO EN TIEMPOS DE CONTINGENCIA -COVID-19</p> <p>Actualmente el IPS posee 192 Puntos de Atención, dispuestos a lo largo del país.</p>

Contamos con 6 oficinas móviles que recorren diferentes regiones del país, para facilitar el acceso a algunos trámites y entregar información y orientación sobre beneficios y servicios del Estado.

Nuestras sucursales cuentan con un sello inclusivo: El IPS desde el año 2016 ha orientado parte importante de sus esfuerzos a la implementación de un modelo de atención y orientación inclusivo, enfocado a diversos tipos de usuarios, según sus características y condiciones: personas en situación de discapacidad visual o auditiva, mujeres en territorios rurales con baja conectividad, pueblos originarios, chilenos en el extranjero, migrantes, entre otros. Entre los servicios que ha implementado la institución destacan: un sistema de videointerpretación en lengua de señas para personas sordas, folletería en Sistema Braille para personas ciegas, proyectos atención intercultural (personas de pueblos originarios), un convenio con el Departamento de Extranjería y Migración para la atención de trámites para personas migrantes, talleres de promoción de derechos previsionales y de Seguridad Social para mujeres rurales, entre otros.

La sucursal IPS ChileAtiende Arica se ha mantenido operativa por el período de cuarentena con énfasis en entrega código de activación de ClaveÚnica y lo mismo ocurre con el Centro de Atención Putre.

**El horario de atención actual es de 8:30 a 14:30 hrs. de lunes a jueves y de 8:30 a 14:00 hrs. los viernes.**

**1.-**En el mes de mayo se implementó un número de atención telefónico exclusivo para los usuarios y usuarias de la Región, (**centralita**) como complemento de atención presencial **229 652 410**.

**2.-**El proyecto **Agendamiento Web**, se dispuso a partir del 10 de agosto en nuestra región en el sitio web de ChileAtiende/Banner Sucursales, permitiendo a los usuarios y usuarias agendar hora de atención. Estas atenciones pueden ser de lunes a viernes en horario de 8.30 a 13 hrs.

**3.-Modulo de autoatención** Consiste en un sistema de atención rápida para obtener 24 certificados perteneciente a 5 instituciones del Estado.

**4.-Trámites remotos**, actualmente son 5 los trámites que se pueden realizar de manera remota:

- Información y orientación sobre tramites y beneficios del Estado.
- Solicitud extraordinaria para que un tercero cobre un bono pagado por IPS
- Solicitud extraordinaria Bodas de Oro
- Solicitud extraordinaria solicitudes del Pilar Solidario
- Solicitud extraordinaria beneficios de las Ex cajas de previsión Social

**5.- Campaña “no pierdas tu bono”** Para todas aquellas personas que fueron beneficiadas con el Aporte Familiar Permanente, el Bono de Ayuda Familiar y el Bono de Emergencia Covid-19 y que no han cobrado estas ayudas.

Además, hemos puesto a disposición de la ciudadanía el sitio de consulta [www.bonospendientes.cl](http://www.bonospendientes.cl) para que las personas puedan informarse y revisar desde el 6 de noviembre si tienen beneficios pendientes de cobro. Se requiere RUN y fecha de nacimiento para efectuar la consulta, y a partir de esa fecha se informará en ese mismo sitio la forma y lugar de pago que se les asignará, la que podrá ser depósito directo en CuentaRUT o pago presencial a través de Los Héroes o BancoEstado.

**6.- Plataformas digitales:** Nuestro servicio cuenta con los portales [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) y [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl).

El Portal IPS ([www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)) se centra en las necesidades de información y orientación de los usuarios sobre materias de previsión social; al mismo tiempo que ofrece la realización de diversos servicios en línea. Las personas que visitan en Portal IPS pueden acceder a información como requisitos de los beneficios entregados por el Instituto de Previsión Social, calendario de pago de pensiones, certificados de renta, certificados que acreditan la calidad de pensionado, entre otros.

El Portal ChileAtiende ([www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl)) permite acceder de manera simple y directa a información sobre más de 2.400 fichas de trámites y beneficios de 145 servicios públicos de diferentes instituciones del Estado.

**7.- Redes Sociales:** El Instituto de Previsión Social se conecta con sus usuarios a través de las plataformas Twitter y Facebook.

Actualmente, IPS informa e interactúa con la ciudadanía, a través de [@IPSChile](https://twitter.com/IPSChile) (Twitter) e [/IPSGobChile](https://www.facebook.com/IPSGobChile) (Facebook). También se cuenta con redes sociales regionales en la región de Arica y Parinacota. Chileatiende, a su vez, se conecta con los ciudadanos por medio de sus plataformas de atención de Facebook ([/ChileAtiende](https://www.facebook.com/ChileAtiende)), Twitter ([@ChileAtiende](https://twitter.com/ChileAtiende)) e Instagram ([/ChileAtiende](https://www.instagram.com/ChileAtiende)). Estos son otros de los canales de atención de la red de multiservicios del Estado

 <b>Instituto de Previsión Social</b>	<b>ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020</b>	<b>Acta N° 5-2020 5ta Sesión</b>
		<b>4 de 5 Páginas</b>

	<b>Tareas pendientes</b>	<b>Fecha Tope</b>	<b>Responsable Acción</b>
	Envío de acta correspondiente a la presente sesión	05-12-2020	Coordinadora de servicio al cliente
	Envío de material de apoyo y laminas para difusión en RRSS y sus respectivas organizaciones.	05-12-2020	Coordinadora de servicio al cliente

<b>Agenda Próxima Reunión Ordinaria</b>	
<b>1</b>	Por confirmar.

 <p><b>Instituto de Previsión Social</b></p>	<p><b>ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020</b></p>	<p><b>Acta N° 5-2020 5ta Sesión</b></p> <hr/> <p><b>5 de 5 Páginas</b></p>
--	--	--

**Observación:** Dada la contingencia sanitaria que vive el país, las sesiones del Consejo de la Sociedad Civil de la Región de Arica y Parinacota se están realizando de manera virtual. Junto a lo anterior, la Presidenta del Consejo autoriza a la Sr./Sra. Andrea Leal Ibarra (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: Andrea leal Ibarra

Cargo: Coordinadora de servicio al cliente

  


---

 ANDREA LEAL IBARRA  
 COORDINADORA SERVICIO AL CLIENTE

Autorizan la presente acta

  
 MARCELA DEL CARMEN LEPILLAN AGUIRRE

  
 ONOFRE CARVAJAL GUERRA