

	ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.	Acta N°3-2020 Sesión Virtual
		1 de 11 Páginas

Texto original: UPaC Aprobación			
Fecha / Horas	27 DE AGOSTO, AÑO 2020	Inicio: 15:00 horas	Final:17:10 horas

Agenda	
1	Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil Instituto de Previsión Social de la región de Ñuble: Sra. Marcela Castro Bravo, da la bienvenida a los consejeros, al equipo regional de IPS, a tercera sesión vía zoom.
2	Secretario técnico del COSOC: Jorge Luis Pérez Contreras, presenta al Equipo IPS, que participa de la sesión, que para esta ocasión es liderada por Edmundo Novoa Puga, Director Regional del IPS Ñuble.
3	Plenario
4	Cierre.

PARTICIPANTES (Titulares)			
N°	Nombre consejero	Cargo/Organización	Asistencia
1.	Iván Hilario Silva Muñoz	Presidente. UCAM Nueva Vida. Comuna de Bulnes	No
2.	Ramón Valero Valenzuela	Presidente. UCAM comuna de Ñiquen	SI
3.	Rosa Muñoz Cabezas	Presidente. Taller Adulto Mayor. Chillán	No
4.	Sergio Meza Carrasco	Director. Taller Intergeneracional	SI
5.	María Ester Pérez Godoy	Vicepresidente Colegio Trabajadoras(es) Sociales AG.	SI
6.	Constanza López Obregón	Centro Alumnos Trabajo Social. U. Bio Bio	SI
7.	Alejandro Alvear Gutiérrez	Asoc. Unión Nacional de Pensionados Chillán	NO
8.	Marcela Castro Bravo	Vicepresidenta. ACTAM Chillán	SI
9.	Raúl Quiñones Dávila	Presidente. Asoc. Jubilados y Montepiados EMPART	NO
10.	Hugo Guiñez Mardones	Presidente. Asoc. Nacional de Adultos Mayores	SI
13	Jorge Luis Pérez C.	IPS. Coordinador Control de Gestión.	SI
14.	Jaime Hernán Valdés R.	IPS Coordinador Servicio al Cliente.	SI
15.	Paola Torres Martínez	Ejecutivo de Apoyo Dirección Reginal IPS. Ñuble.	SI
15.	Edmundo Novoa Puga	Director Regional IPS Ñuble.	SI

Participantes - Suplentes			
N°	Nombre consejero	Cargo/Organización	Asistencia
1.	Nelson García A.	Colegio Trabajadoras(es) Sociales AG.	SI
2.	Alberto Merino Santelices	Asociación Nacional de Adultos Mayores	SI
3.			

 <p>Instituto de Previsión Social</p>	<p align="center">ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.</p>	<p align="center">Acta N°3-2020 Sesión Virtual</p>
		<p align="center">2 de 11 Páginas</p>

Desarrollo de la Agenda.	
1.	<p>A las 15:00 horas, se inicia la sesión correspondiente al mes de Agosto, del año dos mil veinte, del Consejo de la Sociedad Civil del Instituto de Previsión Social de la región de Ñuble. Presida Marcela Castro Bravo, quien agradece la asistencia de los consejeros titulares y suplentes, como así mismo, la asistencia del equipo IPS de la Dirección Regional Ñuble.</p> <p>Continuamos con medidas sanitarias, producto de la contingencia, por tal motivo, seguiremos sesionando vía Remota, mientras exista el riesgo Covid, por el resguardo de todas y todos.</p> <p>Presidenta del COSOC, comunica que el acta N°2, se envió vía correo electrónico, a todos los consejeros. Entendemos que se da por aprobada, ya que NO se recibieron reparos por esa vía.</p> <p>En la sesión N°2, el IPS, nos presentó, y revisamos en conjunto casos prácticos de Ingreso familiar de emergencia, como solucionar las dificultades, para acceder al beneficio, y como podemos tener acciones concretas que las podamos desarrollar como COSOC, o cuales el IPS puede llevar a cabo.</p> <p>La pauta de la sesión N°3, se desarrollará:</p> <p>1° IPS nos presentara la gestión desarrollada en pandemia.</p> <p>2° La presidenta del COSOC, dará a conocer la participación de los consejeros en el curso “una década de envejecimiento saludable en las américas”. Un derecho humano de las Personas Mayores. Dirigido por la Organización Panamericana de la Salud, de la CEPAL.</p> <p>3° Consejero señor Hugo Guiñez, Presidente de la Asociación Nacional de Adultos Mayores, nos informara como podemos acceder al curso manejo de plataforma Zoom para personas mayores, que se desarrolla después de haber presentado un proyecto a corfo.</p>
2.	<p>Secretario Técnico del Consejo de la sociedad civil IPS Ñuble, presenta al equipo regional del IPS que nos acompañara, equipo de liderado por el Director Regional Edmundo Novoa Puga, Hernán Valdés Coordinador de servicio al Cliente, y por Miriam Paola Torres Martínez ejecutiva de apoyo de la dirección regional de Ñuble.</p>
3.	<p>Presentación del Instituto de Previsión Social. (exponen: Edmundo Novoa Director Regional, Hernán Valdés Coordinador de servicio al Cliente y Jorge Luis Pérez Coordinador Desarrollo y Control de Gestión)</p> <p>GESTION IPS EN PANDEMIA.</p> <p>Omnicanalidad. Formación de Funcionarios Multicanal. Apoyo a la línea de atención de canales remotos. Ejecutivos multicanal, una nueva modalidad, que en pandemia la región de Ñuble implemento con éxito. Transformando a funcionarios presenciales, en ejecutivos con habilidades para apoyar a la línea de canales remotos.</p>

La declaración de la pandemia en el país, y en particular en la región de Ñuble, nos obligó a implementar una estrategia de capacitación exprés de los funcionarios presenciales, que por contingencia debieron trasladar sus labores al hogar, en modalidad teletrabajo, precisamente son ellos los que hoy aparte de ver una oportunidad de crecer en conocimientos, pueden y están disponibles para cumplir funciones en diferentes canales que el Instituto de Previsión Social dispone a la ciudadanía. Resulta importante la integración de los canales de atención, aprovechando el conocimiento operativo de los ejecutivos formados en sucursales con atención presencial. Se agradece que los funcionarios tienen disponibilidad para apoyar como siempre en especial en el contexto actual. Se observa como las atenciones en el Call Center como en el Canal Digital están creciendo, entonces el apoyo que pueden brindar los funcionarios desde las sucursales o desde sus hogares es altamente valioso. Así, perfectamente una persona que atiende público presencialmente puede también hacerlo a través del canal telefónico, o por otra vía.

Expresiones de funcionarios que hoy cumple con esta función tan valiosa, señalan: - *“aunque sea desde el computador respondiendo las dudas a quienes creen en nosotros como institución para solucionar sus consultas, aunque sea remotamente, es bueno poder ayudarlas”*. – *“poder cooperar de manera remota y seguir asistiendo a nuestros beneficiarios, para que puedan resolver sus dudas, en esta complicada situación que vivimos a nivel mundial*.

Finalmente, el director regional del IPS Edmundo Novoa, expreso que el objetivo de la formación de ejecutivos multicanal, es facilitar la vida de las personas sobre todo aquellas afectadas por la pandemia, y gracias a las nuevas tecnologías, cada vez más los límites geográficos se desvanecen, formando una gran comunidad, donde se ayuda a la personas desde distintos lugares.

IPS GESTION EN PANDEMIA; Innovación Local: cobertura a usuarios afectados por la contingencia

- **Actualización de Poderes Remotamente**
- **Renovación masiva de poderes en ruta**
- **Cambios de forma de pago; Transferencias electrónica**

Tramite de Poderes Remotamente.

La entrega Remota de Poderes en Ñuble fue una iniciativa agradecida por los pensionados adultos mayores. Detrás de cada una de las gestiones realizadas hay historias de personas que necesitan este apoyo, para evitar exponerse al virus y poder cobrar sus pensiones.



(*) Maribel Solís. Asistente Social. Sucursal Chillán. Realizando Poderes de forma Remota.

En la Región de Ñuble ya se ha entregado de manera remota seiscientos treinta y dos poderes y la labor realizada por las asistentes sociales: Maribel Solís en Chillán; Pamela Quezada, en Bulnes, Karina Correa en San Carlos, Patricia Villanueva en Quirihue, y Ricardo Para en Yungay, entre otros, ha sido muy importante para que nuestros pensionados y sus familias accedan a este mecanismo que tiene como fin resguardar la salud de los adultos mayores, evitando su desplazamiento y manteniendo sus cuidados en casa.

Los poderes remotos comenzaron a realizarse en la región de Ñuble desde el 27 de abril y esta nueva modalidad ha permitido acercarse a nuestros usuarios a través de una video-llamada, utilizando los medios tecnológicos de la mejor manera. Reflejando el espíritu del IPS de protegerlos”.

Renovación masiva de poderes en ruta: ha sido otra iniciativa regional. Declarada la pandemia, como estrategia local se estableció, adelantar las supervisiones de pago móvil, comenzando por las de mayor número de usuarios, dando aviso de la presencia del IPS Chileatiende, vía Municipios y otros medios, es así, como comenzó el desplazamiento del IPS a estos centros de pago rural, donde la toma de poderes llega a un número de mil doscientos cinco.

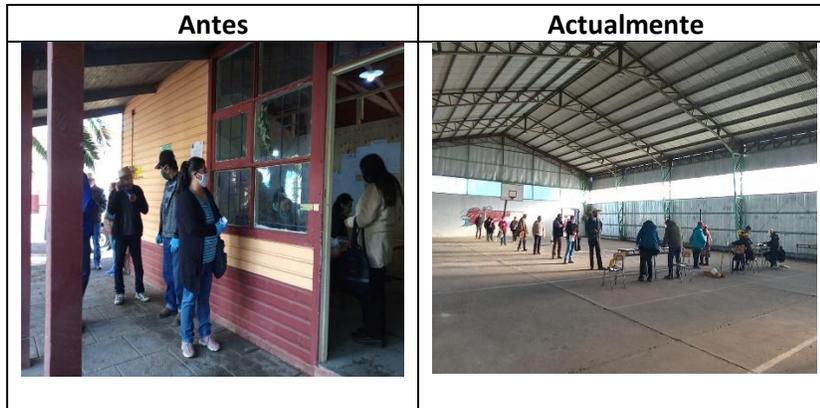
Cambios de forma de pago; Transferencias electrónica: de preferencia cuenta rut llegando a una cantidad de cuatrocientos treinta y uno. Este trabajo, sin duda, ha permitido a las familias, proteger a sus adultos mayores pensionados y otras personas vulnerables al contagio del virus. Finalmente estas iniciativas, lograron dar cobertura principalmente a personas afectadas por la contingencia.

Cambio de Locales de Pago Rural Móvil, en Contingencia, que proporcione mejoras a los usuarios: Declarada la pandemia y experimentando estrictas medidas sanitarias, en la región de Ñuble, se definió una estrategia para dar cumplimiento a las medidas sanitarias de distanciamiento social; Resguardar la salud de nuestros usuarios y funcionarios. Focalizando los esfuerzos en los sectores rurales, específicamente en los puntos de pago rural móvil, con mayor demanda, y que además, sus locales de pago no reunían las condiciones para brindar un buen servicio, dada las exigencias actuales. Se definieron 12 localidades a intervenir, con el propósito de realizar gestiones para cambiar, a corto plazo, los locales de pago, por otros de mayor tamaño, y que reunieran las condiciones para brindar un mejor servicio a las personas.

Vía Supervisiones de pago Rural móvil, se realizaron gestiones, para ubicar propuestas de mejora de recintos, se dialogó con autoridades locales, Alcaldes, Didecos, para lograr su compromiso y la facilitación de los recintos que en mayoría son de administración municipal. De esta manera se fue materializando los cambios de recintos, contando con la aprobación de los propios usuarios. Los recintos actuales, cuentan con una mayor superficie, mejor luminosidad, permite albergar bajo techo a una mayor cantidad de personas, además cuentan con servicios higiénicos, y acceso a personas con capacidades reducidas, sus accesos son controlados por anfitriones, en la actualidad apoyados por personal municipal, que brindan mayor seguridad, y ayudan a mantener distanciamiento en las filas.

Las acciones realizadas fueron lideradas por el Director Regional, Edmundo Novoa Puga, y conto con el apoyo de profesionales de la dirección regional de Ñuble, y de las sucursales.

Cuantitativamente, la iniciativa local fue en directo beneficio de seis mil trescientas setenta y tres personas, y sus familias.



Pago Rural Móvil, localidad de Colmuyao. Cobquecura.

Gestión de Filas en Contingencia: tiene hoy un papel protagonista en la estrategia Institucional, de experiencia de usuarios y sobre todo en contingencia. Donde se conjuga, la espera, la atención, con medidas sanitarias que resguardan la salud de todos.

Evitar la espera en filas de los usuarios en contingencia, hoy es fundamental para evitar focos de contagio Covid19, Mejorar la gestión de filas es primordial en estos tiempos, incrementar la eficiencia de todos los ejecutivos, y cuidar la salud de todos a la vez, optimizando los recursos y su distribución para mejorar el servicio.

La región ha implementado medidas esenciales para la atención presencial en sucursales como en locales de pago rural móvil, en contingencia sanitaria.

Medidas sobre la Administración de Fila en la Sucursales y locales de pago rural móvil.

Uso obligatorio de mascarillas para todas las personas: Siempre que existan más de 10 personas en el espacio de espera, se debe velar especialmente porque las personas cumplan con la disposición de la autoridad sanitaria en orden a usar la mascarilla.

Control de acceso: Se designó al menos un Anfitrión, además del Ejecutivo de Sala, en conformidad a la categoría de la sucursal, para el acceso a locales de pago móvil rural, misma medida, un anfitrión o ejecutivo de recinto. Dentro de las tareas que debe ejercer el Anfitrión, se contemplan: Resguardar que entre los usuarios/as que están esperando en la fila exista una separación de mínimo 1 metro entre una y otra personas. Atender los motivos de consulta de los usuarios esperando en la fila y orientar según materia. Ordenar y filtrar la fila de acuerdo a motivos de consulta y trámites priorizados para ser atendidos. Gestionar el ingreso de usuarios al interior de las sucursales, o locales de pago rural, dando prioridad a personas de alto riesgo (Adultos Mayores y Mujeres embarazadas) para una atención preferente y expedita. El ingreso de usuarios/as al interior de las sucursales debe ser en grupos controlados cuyo número deberá determinarse de acuerdo a la realidad física de la Sucursal o local de pago rural móvil. Esta indicación deberá ser proporcional al tamaño del inmueble, procurando en aquellas más pequeñas el ingreso de un número menor de personas.

Atención en la Plataforma se instaló en cada módulo de atención, un separador visible que indique la distancia entre el Usuarios atendidos por el ejecutivo de atención.



De esta manera finaliza la presentación del IPS donde detallo la gestión realizada en pandemia.

=====

Continuando con la sesión: La presidenta del COSOC IPS Ñuble, Sra. Marcela Castro, informa de la participación de dos consejeros en el curso: “una década de envejecimiento saludable en las américas”. Un derecho humano de las Personas Mayores. Dirigido por la Organización Panamericana de la Salud, de la CEPAL.

Informa que: los consejeros participantes son: Nelson García y Marcela Castro, y el avance del curso ha sido en las siguientes temáticas:

Década del envejecimiento 2020 – 2030. Dónde estamos? Que se ha hecho?

2002: Aprobada resolución sobre Salud y Envejecimiento (CSP26.R20)

2009: Aprobado Plan de Acción para la salud de las personas mayores incluyendo el envejecimiento activo y saludable. (CD49f8 y CD49.R15)

2015: Aprobado la Convención Interamericana para la protección de los derechos de los adultos mayores ; Aprobada la Estrategia y Plan de Acción sobre la Demencia en las personas mayores (CD54f8); Implementación de la Iniciativa OMS de ciudades y comunidades amigables con la Edad en ARG, BRA, CAN, CHI, MEX, US, PUR

2016: Siete Centros Colaboradores en Envejecimiento y Salud en las Américas; Doscientos ochenta Graduados en Gerencia de Salud para las Personas Mayores; Red ALMA con más de 150 Profesores de Geriatria miembros

2017: Salud de las Américas define al Envejecimiento como uno de los “Drivers” de la Salud Publica en la próxima década en la Región.

2020 – 2030: La década del envejecimiento saludable.

Señala que es UNA CARRERA CONTRA EL TIEMPO. Porque, la esperanza de vida aumenta a todas las edades. Lo que nos presenta un nuevo escenario. “El envejecimiento del envejecimiento”. Esto ocasiona un aumento en la brecha entre esperanza de vida y esperanza de vida saludable.

Percepción de la sociedad envejecida. Grandes necesidades a costos altos, con una pocas contribuciones

Para una década de envejecimiento saludable, pensando 2020-2030, que se necesita:

- Una vida más larga, requiere mejor salud.
- Que el envejecimiento se incorpore a la agenda del desarrollo sostenible
- Trasformar el paradigma del envejecimiento como un problema, sino como una oportunidad.

Nuestro ámbito de actuación. Debemos:

- Cambiar nuestra forma de pensar, sentir, y actuar con respecto a la edad y el envejecimiento.
- Asegurar que las comunidades fomenten las capacidades de las personas mayores.
- Ofrecer una atención integrada y centrada en las personas, y servicios de salud primarios que respondan a las necesidades de las personas mayores.

Señala que: Nos tenemos que dar cuenta que la sociedad envejecida puede equilibrar necesidades y beneficios. Equilibrando la balanza por una parte los beneficios con los retos y necesidades. Para eso tenemos que trabajar y definir bien cuáles son los beneficios que queremos; cuáles serán los retos que afrontaremos, y nuestras necesidades que finalmente queremos cubrir.

Finalmente el curso busca asegurar que las comunidades fomenten las capacidades de las personas mayores.

A medida que el curso avance les iremos entregando novedades y nuevos conceptos para estar preparados con información actualizada y así, cuando se presenten ocasiones de hacer sentir nuestros puntos de vista, estos queden reflejando en futuras propuestas de programas o políticas públicas, que tengan foco en las personas mayores.

Finaliza la presentación de la Presidenta del COSOC.

El consejero señor Hugo Guiñez, Presidente de la Asociación Nacional de Adultos Mayores, informara como podemos acceder al curso manejo de plataforma Zoom para personas mayores, que se está desarrollando, iniciativa que fue presentada vía proyecto a corfo.

Indica que es necesario tener identificado a los participantes con Nombre, teléfono y correo . Ciertamente es una oportunidad las personas adultas, pueden utilizar esta tecnología en sus teléfonos como en sus computadores. Es una iniciativa de la Asociación Nacional de Adultos mayores, y el curso está dirigido precisamente a las personas mayores, hoy más que nunca es necesario mantener contacto, la pandemia nos tiene confinados en nuestros hogares, y esta herramienta muy buena para mantener contacto con nuestros familiares, participar de reuniones, como ésta, o acceder a tramites como atenciones de salud de forma remota, la atención de un médico, creo se podrá desarrollar a futuro sin la necesidad de ir a la consulta. En resumen los invito a participar e inscribirse aquellos que lo deseen.

4

De esta manera damos la palabra, para que los consejeros, realicen sus consultas:

Diálogos: Intervención de consejeros.

Consejero Ramón Valero señala: Felicito al IPS por todo el trabajo realizado en pandemia, y como se ido adaptando a nuevas formas de trabajar que sin duda han favorecido a una gran cantidad de personas mayores, pensionados, y otros usuarios incluídas sus familias, agradecerles que se preocupen por nosotros, y que no nos expongan de cierta manera a contagios. Por otra parte, la presentación de nuestra presidenta, nos deja claro que no tenemos que bajar los brazos y continuar con la adquisición de conocimiento sobre el envejecimiento, ya que atreves de nosotros, los miembros de nuestras organizaciones se verán favorecidos, felicita a los concejeros participantes del curso y resalta nuevamente la importancia del tema. Finalmente, sin duda que lo que expone el consejero Hugo Guiñez es de importancia, para todos, fíjese que yo en particular, recién me estoy sumando a estas tecnología, que me ha permitido comunicarme con la familia, y hoy con ustedes, puedo ser atendido remotamente desde el consultorio, veo y doy fe que es una excelente iniciativa, el curso plataforma zoom, cuando tenga mayor antecedentes le comunicare a mi organización, para que puedan ser capacitados.

Consejero Sergio Meza Carrasco, se han tocado tema de mucho interés, veo en el COSOC una buena forma de participación, Felicito al IPS por su gestión en pandemia, y como sus funcionarios se ha adaptado a estos nuevos retos, el cambio de los recintos de pago rural, me pareció un trabajo destacable, no tenía idea de ese trabajo y de cómo llevan el servicio de pago de pensiones a los lugares rurales. Muy interesante lo expuesto pos nuestra presidenta, sin duda es necesario mantenernos informados para poder aportar con propuestas.

Consejero Nelson Garcia: es bueno que estemos participando en el curso “una década de envejecimiento saludable en las américas”. Un derecho humano de las Personas Mayores. Dirigido por la Organización Panamericana de la Salud, de la CEPAL. Les comunico que tengo otros curso que propondré a los consejeros del COSOC, con la finalidad de que participen y multipliquemos el conocimiento, en beneficio propio, del COSOC, de sus respectivas organizaciones, y de las personas mayores, entregare mayor antecedentes por la vía de la presidenta.

Consejero: Hugo Guiñez: la importancia del Adulto Mayor, se ve reflejada en la sesión, vemos como nos tenemos que adaptar cada día a un mundo nuevo, el IPS con su gestión nos ayuda favorablemente, y eso se agradece Felicito al Director que se encuentra presente, en esta reunión virtual, agradezco a los consejeros que se están formando en el curso, veremos cómo influenciamos en los derechos de las personas mayores, para que se escuchen y se plasmen en nuevos programas, las políticas públicas de los adultos mayores se tienen que actualizar también, y este COSOC debe al menos con un granito de arena aportar a aquello.

Consejera Constanza López, manifiesta la importancia de las temáticas abordadas en la sesión y ve la necesidad de adaptarnos a estos cambio de la forma de relacionarnos, que la pandemia nos impuso, agradece la información tratada en la sesión y se alegra de ver personas preocupadas por el bienestar de otras personas, eso habla bien de todas y todos, le sorprende como el IPS y sus funcionarios potencias la atención no presencial, utilizando otros canales, la innovación a formado parte este año del quehacer de los ciudadanos.



Instituto de Previsión Social

**ACTA
CONSEJO SOCIEDAD CIVIL
2020
REGION DE ÑUBLE.**

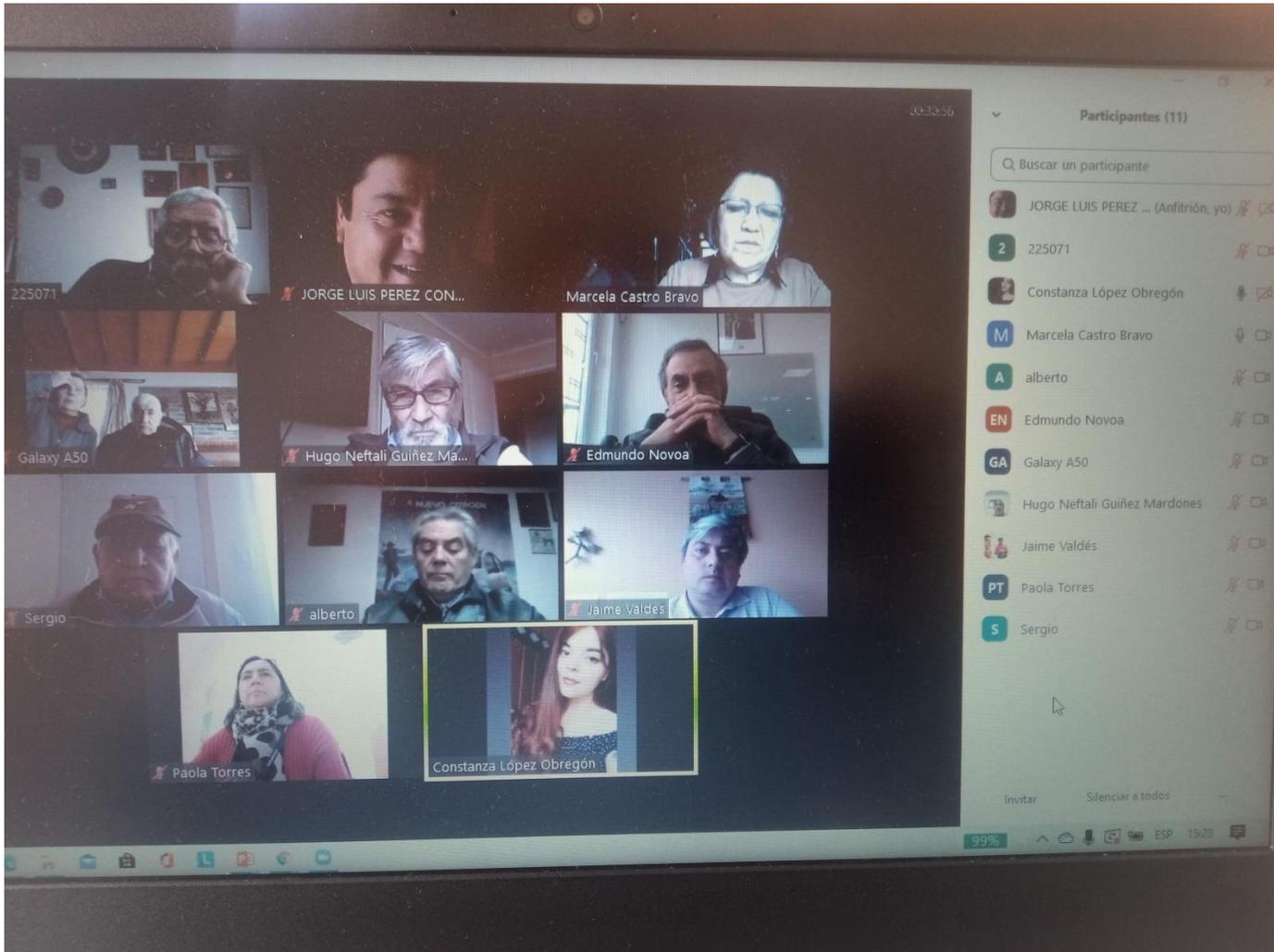
**Acta N°3-2020
Sesión Virtual**

9 de 11 Páginas

Finalmente, la presidenta del Consejo de la sociedad civil del IPS, pone termino a la sesión, señalando que ha sido una jornada muy provechosa, y llama en poner en tabla algunos temas de interés que requieran los consejeros proponer para la próxima sesión que se realizara como siempre la última semana del mes. Agradece la participación y la asistencia.

 <p>Instituto de Previsión Social</p>	<p>ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.</p>	<p>Acta N°3-2020 Sesión Virtual</p> <hr/> <p>10 de 11 Páginas</p>
--	---	---

Anexo N° 1. Imagen sesión zoom Consejo de la Sociedad Civil, día 27 de Agosto, año 2020.



	Tareas pendientes	Fecha Tope	Responsable Acción
1	Enviar acta por correo electrónico a todos los consejeros	14-09-2020	Secretario técnico COSOC
2	Enviar información del curso plataforma Zoom, para que los consejeros puedan compartir con sus organizaciones y los interesados se puedan acceder.	14-09-2020	Secretario técnico COSOC

Agenda Próxima Reunión Ordinaria	
1	Programa reunión vía zoom para la última semana de Septiembre

	<p style="text-align: center;">ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.</p>	<p style="text-align: center;">Acta N°3-2020 Sesión Virtual</p>
		<p style="text-align: center;">11 de 11 Páginas</p>

Observación: dada la contingencia sanitaria que vive el país, las sesiones del Consejo de la Sociedad Civil de la Región Ñuble se están realizando de manera virtual. Junto a lo anterior, la Presidenta del Consejo autoriza al Sr. JORGE LUIS PEREZ CONTRERAS, (encargado 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.

JORGE LUIS PEREZ CONTRERAS
 Coordinador Desarrollo y Control de Gestión.
 Dirección Regional IPS Ñuble.
 Secretario Técnico Consejo de la Sociedad Civil. IPS Ñuble.
 Encargado Participación Ciudadana.

Edmundo Novoa Puga.
 Instituto de Previsión Social
 Director Regional Ñuble

