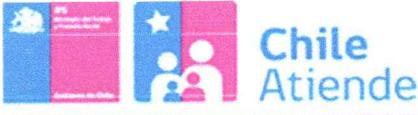


 Instituto de Previsión Social	ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2021	Acta N° 1-2021 Sesión Virtual
		1 de 5 Páginas

Texto original: UPaC Secretario de Actas Consejo Sociedad Civil, Región del Maule Aprobación			
Fecha / Horas	17 de Marzo de 2021	Inicio: 17:00 hrs	Final: 17:50 hrs

Agenda	
1	Saludo del Sr. Waldo Quevedo Araya, Director Regional IPS ChileAtiende, Región del Maule.
2	Saludo Presidente COSOC IPS Maule, Sr. Gustavo José González Monzón.
3	Lectura Acta Anterior (Sesión N° 5, de fecha 18 de Noviembre de 2020).
4	Informe de nuestro Presidente del COSOC de Actividades COSOC Nacional.
5	Tema : "El proyecto de omnicanalidad del IPS y su red Chileatiende", por parte de don Segundo Eugenio Cáceres Castillo, Jefe Sucursal IPS Talca.
6	Palabras del Secretario COSOC IPS Maule, Sr. Héctor Villar Alcántara, Analista Servicios al Cliente.
7	Varios

PARTICIPANTES			
N°	Nombre	Cargo	Asistencia
1	Gustavo José González Monzón	Presidente COSOC Región del Maule	SI
2	Héctor Manuel Alcayaga Miranda	Vicepresidente COSOC Región del Maule	SI
3	Luis Alberto Benavides Méndez	Director COSOC IPS Región del Maule	SI
4	Luis Humberto Farías Salazar	Director COSOC IPS Región del Maule	NO
5	Luis Ángel Olea Vargas	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
6	José Alfonso Mendoza Díaz	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
7	Marta Haydee Abrigo Farías	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
8	Leontina del Carmen Muñoz Bravo	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
9	Palmira de las Mercedes Álvarez Solís	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO

 Instituto de Previsión Social	ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2021	Acta N° 1-2021 Sesión Virtual
		2 de 5 Páginas

10	Nidia del Tránsito Núñez Brunel	Integrante COSOC IPS Región del Maule	SI
11	María Victoria Herrera García	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
12	Alicia Aurelia Vega Cofré	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
13	Pilar de Santa Micaela Muñoz Yáñez	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
14	José Anselmo Oyarce González	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
15	Héctor Julio Loyola Acevedo	Integrante COSOC IPS Región del Maule	NO
16	Waldo Andrés Quevedo Araya	Director Regional IPS Maule	NO
17	Héctor Benjamín Ernesto Villar Alcántara	Analista Servicios al Cliente Dirección Regional IPS	SI
19	Luis Maximiliano Martínez Villa	Coord. Servicios al Cliente IPS Región del Maule	NO
20	Segundo Eugenio Cáceres Castillo	Jefe Sucursal IPS Talca	SI

Temas Tratados	
1	Saludo del Sr. Waldo Quevedo Araya, Director Regional IPS Maule.
2	Saludos del Presidente COSOC IPS Maule.
3	Lectura Acta Anterior (Sesión N° 5 de fecha 18 de Noviembre de 2020)
4	Palabras del Presidente COSOC Región del Maule
5	Tema : : "El proyecto de omnicanalidad del IPS y su red Chileatiende", por parte de don Segundo Eugenio Cáceres Castillo, Jefe Sucursal IPS Talca.
6	Palabras del Secretario COSOC IPS Maule, Sr. Héctor Villar Alcántara.
7	Varios.

 <p>Instituto de Previsión Social</p>	ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2021	Acta N° 1-2021 Sesión Virtual 3 de 5 Páginas
--	---	---

Resumen temas tratados

- 1.- **El Sr. Segundo Eugenio Cáceres Castillo, Jefe Sucursal IPS ChileAtiende de Talca entrega los saludos de don Waldo Quevedo Araya, Director Regional IPS Maule** manifestando que: "de parte del Director Regional hace llegar los cordiales saludos y agradece el tremendo aporte que realizan en cada una de sus agrupaciones."
 - 2.- **El Sr. Gustavo José González Monzón**, saluda a los presentes y llama a continuar cuidándose, en razón que las cifras de contagio continúan en crecimiento.
 - 3.- Se da lectura al Acta N° 5 del 18 de Noviembre de 2020, aprobándose ésta en todas sus partes.
 - 4.- **El presidente de COSOC IPS Región del Maule** da a conocer que "estos meses han sido tiempos difíciles, cargados de muchos temores, agradece el servicio de atención de la oficina de IPS ChileAtiende Curicó en estos meses de verano, presenta además la inquietud en torno al debate que se está dando en el Congreso en torno a la Reforma Previsional, tema que se conversa con otros COSOC del País.
 - 5.- **El Jefe Capri Talca, don Segundo Eugenio Cáceres Castillo**, presenta el tema "El proyecto de omnicanalidad del IPS y su red Chileatiende" donde da a conocer la multiplicidad de canales de atención que la institución ha puesto a disposición de la comunidad para facilitar la interacción. "Nuestra multicanalidad agrega a la atención presencial, la posibilidad de realizar consultas a través de nuestra página web, el call center, el canal digital que incluye facebook, twitter e instgram, además de nuestros IPS Móvil, que es una oficina de atención que nos apoya en circunstancias especiales. Contamos además con sistemas informáticos que registran la atención y nos permiten dar continuidad cuando la persona consulta en un lugar distinto a la atención de origen. Nuestro objetivo es aportar una experiencia positiva para las personas mejorando nuestra calidad de atención" explicó.
- Además informo que nuestro modelo de atención posee una serie de atributos diferenciados respecto de otros servicios públicos, señalando
- a. Multiservicio: Entrega múltiples servicios (pensiones, certificados, orientación, beneficios, etc).
 - b. Multicanal: Disponibilidad de distintos canales de atención con un mismo modelo base de atención.

 Instituto de Previsión Social	ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2021	Acta N° 1-2021 Sesión Virtual
		4 de 5 Páginas

c. Omnicanalidad: Desarrollar una Integración de todos los canales de atención para la atención del usuario.

6.- Finalmente, el Sr. Héctor Villar Alcántara, desde la situación vivida el año 2020 realizó una breve presentación sobre las 10 principales lecciones que la pandemia nos ha dejado, a partir de la cual surgió la reflexión de los participantes, quienes manifestaron su preocupación tanto por las cuarentenas como por el creciente número de casos que experimenta la región.

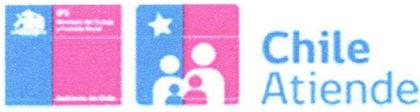
Destaco además la participación de quienes participan en estas reuniones indicando: "son el mejor ejemplo de lo que es sentarse ante una pantalla y dialogar con las personas, eso es parte de las bondades de la tecnología y del buen servicio en la atención que a través de este medio el IPS quiere ofrecer".

7.- Varios

Se recuerda que la próxima reunión será el 11 de Mayo de 2021, por canal virtual de Zoom, desde las 17:00 hrs.

	Tareas pendientes	Fecha Tope	Responsable Acción
	Trabajo de las Comisiones.		
	Informar sobre sesiones en regiones.		

	Agenda Próxima Reunión Ordinaria
1	Martes 11 de Mayo de 2021, a las 17:00 hrs. por canal virtual de Zoom
2	

 <p>Instituto de Previsión Social</p>	<p>ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2021</p>	<p>Acta N° 1-2021 Sesión Virtual</p> <hr/> <p>5 de 5 Páginas</p>
---	--	--

Observación: dada la contingencia sanitaria que vive el país, las sesiones del Consejo de la Sociedad Civil de la Región del Maule se están realizando de manera virtual. Junto a lo anterior, el Presidente del Consejo autoriza a la Sr. Héctor Villar Alcántara (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.

Nombre: Héctor Villar Alcántara

Cargo: Analista Servicio al Cliente

Firma:

