

	ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.	Acta N°5-2020 Sesión Virtual
		28 de Enero año 2021.

Texto original: UPaC Aprobación			
Fecha / Horas	28 de Enero, año 2021	Inicio: 15:00 horas	Final:17:10 horas

Agenda	
1	Presidenta del COSOC IPS Ñuble, señora Marcela Castro Bravo, da la bienvenida y dirige la sesión correspondiente al mes de enero que, por contingencia, se mantiene vía zoom.
2	Entrega información para realizar Diagnóstico – realidad pensionados y adultos mayores asociados Ñuble. Participación Foro: Por una defensoría de las personas mayores en el marco del proceso constituyente" Presentación del Instituto de Previsión Social. Intervención de los consejeros.
3	Cierre.

PARTICIPANTES (Titulares) COSOC ÑUBLE.			
N°	Nombre consejero	Cargo/Organización	Asistencia
1.	Iván Hilario Silva Muñoz	Presidente. UCAM Nueva Vida. Comuna de Bulnes	SI
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	No
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	No
11.	Jorge Luis Pérez C.	IPS. Coordinador Control de Gestión.	SI

Participantes - Suplentes COSOC ÑUBLE.			
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.	Raquel Jeldres Morales	UCAM comuna de Ñiquen	SI
4.	José Sepúlveda Contreras	Unión Nacional de Pensionados (Chillán)	SI

Total, cuórum: 09 consejeros.-

 <p>Instituto de Previsión Social</p>	<p>ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.</p>	<p>Acta N°5-2020 Sesión Virtual</p> <hr/> <p>28 de Enero año 2021.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

Desarrollo de la Agenda.	
1.	<p>La presidenta del COSOC IPS Ñuble, señora Marcela Castro Bravo, da inicio a la sesión correspondiente al mes de enero del año 2021, agradeciendo como siempre la asistencia y el compromiso de los consejeros. Es de suma importancia la participación de las organizaciones de pensionados, (UNAP y Empart), ya que en la presente sesión revisaremos y comenzaremos con un diagnóstico, para generar una visión conjunta de la realidad de los adultos mayores pensionados en la región, material que servirá de base para efectuar un planteamiento a las autoridades que tendrán como tarea la creación de una nueva constitución, somos consejeros y por tal, debemos de hacer sentido a nuestro rol.</p> <p>Entonces, como ustedes saben estamos pasando una cuarentena, hoy nos encontramos más confinados que nunca, pero el trabajo que iniciaremos es fundamental y busca reflejar nuestra realidad como adultos, y pensionados, este trabajo lo desarrollaremos por medio de un diagnóstico, donde la opinión, las sugerencias de todos será esencial.</p> <p>Es entonces, realizaremos estos conversatorios o cabildos, para poder aunar nuestra visión, de una nueva seguridad social que el país debe tener, creemos que es el momento de realizarlo, comenzare mostrando una cartilla, -diagnostico- partiremos de cero, es necesario ver si esta pauta nos sirve para representar a la diversidad de las organizaciones presentes y que nos toca representar, teniendo como base adultos mayores y pensionados, lo ideal sería tener este trabajo como para finales de febrero, en la pauta debemos identificarnos, fechas de creación de la organización, deben caracterizar a los socios participantes de la organización, por ejemplo, pensionados, genero, es decir, deben completar datos tanto cualitativos como cuantitativos, por ejemplo que beneficios están recibiendo las personas, que valores promedio tienen, por otra parte que requieren del ips, por ejemplo mejorar el servicio, las prestaciones, reflejemos cual es nuestra percepción del servicio del ips, cuan satisfechos estamos con el servicio que el estado entrega vía IPS, reflejen que demandas en seguridad social requieren del estado finalmente poder detallar datos de contacto, para poder tener a futuro retroalimentación. Etas seria la propuesta de la ficha.</p> <p>Ahora es necesario que ustedes realicen sus observaciones al respecto, que les parece, están de acuerdo:</p> <p>Sergio Meza Carrasco: el instrumento – diagnóstico- la encuentro muy interesante, pero creo que el tiempo que estamos viviendo, es complejo para poder tener las opiniones de los asociados, ha sido muy complejo poder mantener contacto, para que decir, no todos dominan el uso de las tecnologías, como para poder obtener datos, vía zoom, por ejemplo, veo poco factible poder llegar a todas las personas, puedo aportar a modo personal, no debe perderse este trabajo, debemos buscar como complementar esta información. La condición actual nos complica, insisto en apoyar esta iniciativa.</p> <p>Nelson García: el levantamiento de información es fundamental, para tener información cualitativa y cuantitativa, es una idea que tenemos intenciones de realizarla hace tiempo, es fundamental tener la opinión de la UNAP, como actores importantes de los pensionados, tener antecedentes claros nos permitirán tener diálogos, o cabildos más informados, cuenten con mi apoyo, estoy convencido que es una muy buena idea.</p>

José Sepúlveda: como presidente de la UNAP, estamos disponibles para apoyar la iniciativa, veremos cómo llegamos a la mayor cantidad de asociados, nuestras inquietudes deben ser plasmadas en un documento, y trascender más hasta convertirse en realidades, cuenten con nosotros para lo que sea.

Ramon Valero: represento a la comuna de Ñiquen, comuna con la más alta ruralidad de la región, mayoritariamente somos adultos mayores los que vivimos acá, sobre el diagnóstico, creo que la contingencia, nos jugara con contra, la falta de comunicación nos limita, en tiempos normales, la participación sería mayor, pero bueno, podemos realizar algo en la medida de lo posible, llamados telefónicos por ejemplo, sería muy bueno tener esta información para saber quiénes somos, consensuar nuestras necesidades, cualquier cosa que tenga que ver por el bienestar de los adultos ahí estaremos.

Iván Silva: todos hemos aprendido de apoco en el camino, como utilizar estas tecnologías, me parece maravilloso, encuentro la encuesta interesante, todo lo que nos permita avanzar y logre mejoras para las personas mayores, será bienvenido, y contara con mi interés y participación. Pueden contar con nosotros y mi organización.

Alberto Merino: toda información que se reúna servirá como base para tener argumentos, para realizar un resumen de nuestra realidad, sería bueno que se trasformara en una iniciativa concreta. Cuenten con la organización que represento Asociación Nacional del Adulto Mayor.

Marcela Castro: Lo primero es hacer un diagnóstico, para después realizar un conversatorio, para terminar con un documento que nos represente, tenemos que ver cómo podemos llegar a los asociados. Por sus recientes intervenciones tenemos insumos, salieron demandas reales territoriales, que debemos unificar. En resumen y tomando su parecer, la encuesta -diagnóstico-, la realizaremos a más tardar en el mes de febrero, en marzo deberíamos reunirnos nuevamente para realizar el conversatorio, al menos entre nosotros. Ahora como podemos obtener información de asociados, edad, características de nuestros socios de una forma más rápida. Consulto Jorge nos puedes ayudar a tener cifras cuantitativas, aproximada de la realidad regional.

Jorge Luis Pérez C.: como una solicitud del COSOC, el instituto puede disponer para ustedes, datos que les permita caracterizar el perfil de pensionados, tanto cualitativamente como cuantitativo, pero siempre respetando la privacidad de nuestros usuarios, reitero solo datos que permitan modelar su informe, veo como de las propias intervenciones de los consejeros salen demandas actualizadas, que son consultadas en la encuesta, es decir, prácticamente tienen las encuestas desarrolladas. A pesar de la contingencia que vivimos, no deben perder ese entusiasmo y plasmar lo que por muchos años han pensado. Don Nelson García, fue unos de los precursores en levantar esta información, bueno ahora es la oportunidad. Debemos adaptarnos a la realidad actual.

Sergio Meza Carrasco: es muy relevante la participación de la UNAP en esto, también agradecido de la oferta que nos hace Jorge, yo me encargo de modelar la información y complemento el informe, para después enviar a la presidenta y entre todos complementar los demás puntos. Me alegra pertenecer al COSOC, es motivante, y veo en esta organización un muy buen trabajo.

 <p>Instituto de Previsión Social</p>	<p>ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.</p>	<p>Acta N°5-2020 Sesión Virtual</p> <hr/> <p>28 de Enero año 2021.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Marcela Castro: por el entusiasmo y por los aportes, tendremos un diagnostico a pesar de la contingencia, tenemos datos que serán modelados, tenemos demandas de los asociados, estamos dispuestos en modernizarnos y adaptarnos a todos los cambio, veo que el informe final será una realidad.</p> <p>María Ester Pérez: como colegio de asistentes sociales, nuestro aporte será complementario a lo propuesto en una primera etapa, esperamos tener pronto el informe para poder complementar. Quedamos atentos y dispuestos a colaborar.</p> <p>Marcela Castro: entonces quedamos de acuerdo en realizar el diagnostico, enviaremos los archivos a sus email, para comenzar con el levantamiento de la información, en la próxima semana, les pido estar atentos a sus correos. Por wasap cosoc, les mantendremos informados.</p> <p>A continuación el IPS, nos presentara dos proyectos que buscan acercar el servicio a los usuarios. Potenciando los canales digitales.</p>
<p>Presentación del IPS Ñuble.</p> <p>Jorge Luis Pérez: en primer lugar comunicar que de la pasada sesión, donde el IPS les informo sobre el servicio Agendamiento Web, y quedando como observación de los consejeros - que se debía de realizar una mayor difusión, sumando a otros actores, como los municipios, para que en el territorio pudieran apoyar a los usuarios para acceder a la reserva de horas de atención. Bueno les puedo comentar que la primera quincena de Enero logramos vía zoom, reunir a todas las direcciones de desarrollo comunitario de las municipalidades de la región de Ñuble, ocasión, donde se les informo de la iniciativa, entre otros temas, y señalaron el compromiso de apoyar a la difusión y ayudar a la comunidad a realizar agendamientos. A un mes de la puesta en marcha del servicio les podemos informar que a la fecha se han solicitado 52 reservas de horas de atención vía agendamiento web. Esperamos que este servicio de agandamiento de horas de atención sea de utilidad sobre todo para evitar exponerse a contagios.</p> <p>Ahora, en la presente sesión, les informaremos de dos proyectos que buscan brindar un mejor servicio en situaciones urgentes o complejas.</p>

Comenzaremos con el proyecto Ejecutivo Multicanal, y como brindara más canales de atención para los usuarios.

Comenzaremos destacando la evolución de los call center hacia la omnicanalidad

Los sistemas de call center se desarrollaron hace varias décadas enfocados inicialmente para manejar altos volúmenes de llamadas telefónicas en el sector públicos y privado. Estas plataformas han evolucionado ofreciendo actualmente soluciones de omnicanalidad.

La omnicanalidad no se trata, de ofrecer multicanalidad, sino que esos diferentes canales se encuentren interconectados para brindar una experiencia más humana al ciudadano. Hoy en día, los términos de call center y “servicio al cliente” han migrado a contact center y “experiencia del cliente”,

Cual es el desafío? Las estrategias de omnicanalidad tienen ahora el reto de llenar los vacíos que deja la falta de espacios físicos para contacto personal. Adicionalmente, los efectos psicológicos del confinamiento y distanciamiento social sobre los funcionarios y Usuarios hacen que la atención al cliente pueda ser aún más desafiante y requerir agentes con más habilidades de empatía y nuevos canales de comunicación.

Según diversas encuestas publicadas por firmas consultoras, el canal de comunicación más usado sigue siendo el telefónico, principalmente en **situaciones urgentes o complejas** que requieren una comunicación en tiempo real.

Cuál es el objetivo del proyecto: ejecutivo multicanal?

Generar un modelo operacional de atención con ejecutivos multicanal que facilite:

La integración de canales de atención,

La reconversión de funcionarios hacia la multicanalidad

Optimizar el uso de recursos disponibles para la atención de usuarios, mejorando, la capacidad operativa de canales con mayor demanda.

Marcando el 101 puede acceder a esta **nueva plataforma de atención**

Chileatiende te da la bienvenida!

Información Programas y Beneficios del Estado, relacionados con Bonos entregados por el Gobierno. **Marque opción 1.**

Pensiones IPS; Sence; Salud Laboral; Superintendencia de Pensiones; Superintendencia de Seguridad Social.

Marque opción 2.

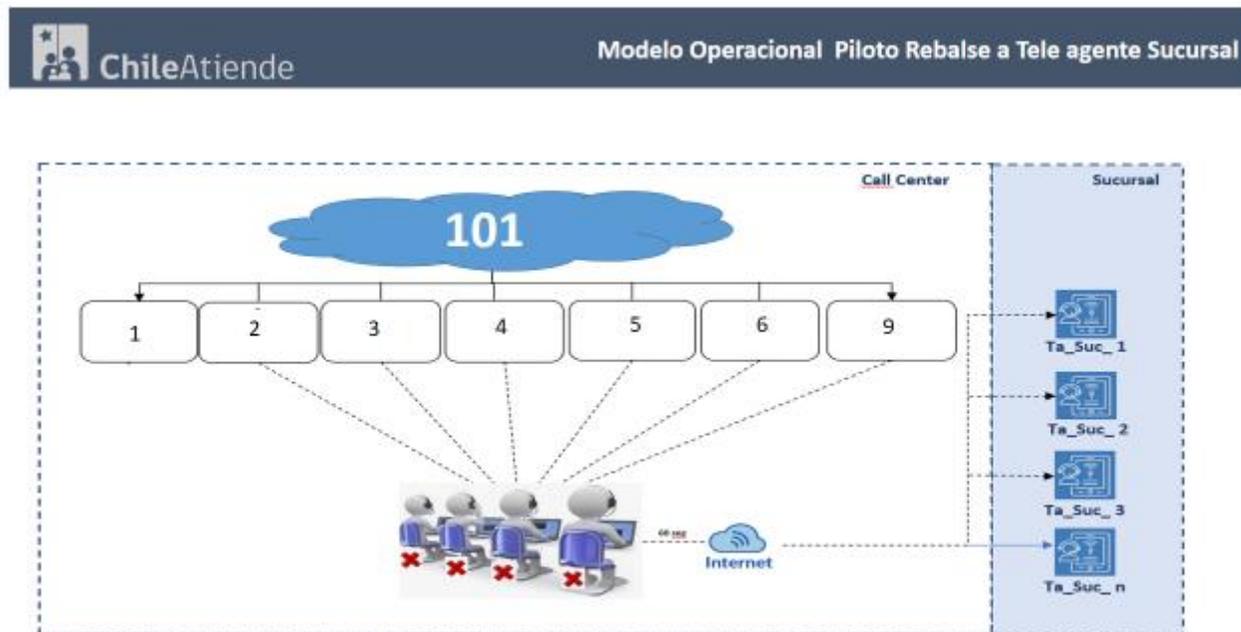
Registro Social de Hogar y Desarrollo Social; Fosis. **Marque opción 3.**

Salud; Vivienda y Urbanismo; Educación y Becas. **Marque opción 4.**

Registro Civil e Identificación; Sernac; Pago de Impuestos; Extranjería y Migración. **Marque opción 5.**

Marque * (asterisco), para escuchar las opciones nuevamente!

Operatividad del modelo.



Misión del Cargo: ejecutivo multicanal

Atender, además de las visitas a sucursal, las consultas que realizan los usuarios y usuarias de IPS-CHA, a través del call center o redes sociales; relacionadas con los servicios, trámites y beneficios que otorga el IPS y el Estado.

Principales funciones

Atender consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones según el modelo de atención multiservicio, multicapa y multicanal y protocolos de atención y calidad de servicio, definidos para los canales de atención, según corresponda.

En resumen existirá mayor número de teleagentes disponibles para brindar una mejor atención a la demanda de usuarios. Uniendo los canales de atención presencial con los canales call center y digital.

Por otra parte el proyecto Sucursal Virtual. Busca convertirse en otro canal de atención con la finalidad de brindar atención, utilizando video llamadas.

OBJETIVO

Evaluar la factibilidad de incorporar un nuevo canal remoto, de carácter transaccional, por videollamadas, al modelo de atención ChileAtiende.

¿Cómo? Probando el modelo de atención virtual de trámites, a través de herramientas de oficina virtual.

Descripción del servicio:



Roles



1. Selecciona trámite
2. Accede a ficha Informativa del trámite
3. Selecciona atención por video llamada, si lo requiere.
4. Se autentifica en la entrada según tipo trámite.



1. Recibe usuario/ Protocolo atención.
2. Registra caso SACH.
3. Ejecuta Proceso de Recepción de Solicitud (según trámite)
4. Informa ingreso y plazos a usuario.
5. Informa canales para seguimiento y reclamo .
6. Cierra y queda en disponible.



1. **Monitorea:**
 - status de conexión y desempeño de agentes.
 - Demanda y colas de espera.
2. **Reporta:**
 - Nudos críticos y áreas de mejora.
 - Alertas a la Jefa de Proyecto.
 - Incidentes
3. Ofrece soporte a los ejecutivos de atención virtual

Canal de atención remota TRANSACCIONAL

Criterios de selección de trámites



Trámites que se resuelven en el momento.



De rápida ejecución.



Para personas mayores (menos digitalizadas), principalmente.



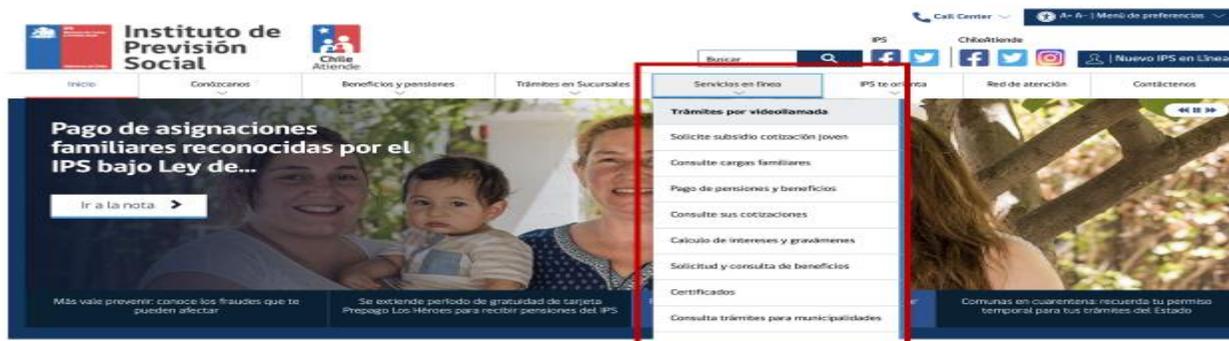
Sin privilegios especiales de acceso para funcionarios y funcionarias.



No requieren del aporte de documentación adicional por parte del usuario o usuaria.

Donde se encontrara el acceso: En una primera fase se encontrara en el sitio del IPS (www.ips.gob.cl); en una segunda fase será incorporado al sitio de Chileatiende (wwwchileatiende.cl)

Una vez en el sitio del IPS, se debe seleccionar servicios en línea, y posteriormente tramites por video llamadas.



Seleccionar una de las siguientes opciones de trámites y un ejecutivo lo atenderá,

Alcance: Menú inicial de trámites seleccionados



01

Bono Bodas de Oro - s/cu

02

Pensión Básica Solidaria de Vejez -s/cu

03

Aporte Previsional Solidario de Vejez s/cu.

04

Bonificación por Hijo Nacido Vivo s/cu

05

Bonificación de Cotización Obligatoria de Salud c/cu

06

Extinción de Cargas Familiares c/cu

 <p>Instituto de Previsión Social</p>	<p>ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.</p>	<p>Acta N°5-2020 Sesión Virtual</p> <hr/> <p>28 de Enero año 2021.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>De esta manera el IPS finaliza su presentación. Agradeciendo la atención prestada.</p> <p>Opinión de los consejeros y consejeras:</p> <p>El consejo señalo que, realizaron previamente una prueba de acceso, con un caso real, solicitando un bono por hijo, solo agregar que se logró realizar el trámite, es necesario mejorar la imagen de los ejecutivos de atención por video llamada, (sucursal virtual), ya que al estar en teletrabajo, al menos deben de atender con credencial, y con tenidas semi formal, por ejemplo el fondo del ejecutivo (sucursal virtual) debería ser una imagen corporativa. El servicio en general es bueno. Felicitamos al IPS por tener la preocupación constante por brindar un servicio de excelencia, adaptándose a la contingencia nacional, creando más canales de atención para beneficio de sus usuarios.</p>
<p>3</p>	<p>Cierre:</p> <p>La presidenta COSOC, agradece la asistencia de los consejeros y las consejeras, nuevamente hemos tenido una interesante sesión. Nos mantendremos en contacto por correos electrónicos y por nuestro wasap. Saludos cordiales y a continuar con los cuidados indicados por las autoridades de salud.</p>

Anexo N° 1. Imagen sesión zoom Consejo de la Sociedad Civil, día 28 de enero 2021.



cuórum: 09 consejeros.-

	ACTA CONSEJO SOCIEDAD CIVIL 2020 REGION DE ÑUBLE.	Acta N°5-2020 Sesión Virtual
		28 de Enero año 2021.

	Tareas pendientes	Fecha Tope	Responsable Acción
1	Aportar con información Cualitativo, y Cuantitativo, para elaboración del Diagnostico.	Febrero.2021	Jorge Luis Pérez
2			
3			

Agenda Próxima Reunión Ordinaria	
1	Se programa reunión vía zoom para el mes de Marzo

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 Pérez Contreras.
 Coordinador Desarrollo y Control de Gestión.
 Dirección Regional IPS Ñuble.
 Secretario Técnico Consejo de la Sociedad Civil. IPS Ñuble.
Encargado Participación Ciudadana

