



MINUTA MINTRAB – IPS ARAUCANIA

Acciones vigentes del Instituto de Previsión Social a Nivel Nacional y Regional

1. **RENOVACIÓN AUTOMÁTICA PODERES:** Todas las autorizaciones de apoderados (poderes), que, al 29 de febrero del 2020, tienen fecha de vencimiento desde el 1 de marzo al 31 de octubre del 2020, fueron renovados automáticamente por un plazo de un año, sin necesidad que los ciudadanos realicen algún trámite en una oficina pública.
2. **AUTORIZACIÓN DE APODERADOS CON ATENCIÓN REMOTA:** Los beneficiarios que necesiten una nueva autorización de apoderado (poder), pueden solicitar una autorización de manera remota (a distancia), sin tener que ir a una oficina presencial a hacer el trámite, llamando al 101 (opción 9), o a través de la página web www.chileatiende.cl, en la sección “Contáctanos”.
3. **MIGRACIÓN MASIVA DE PAGOS PRESENCIALES A DEPÓSITO BANCARIO:** Se realizó una migración masiva de pagos de beneficios presenciales desde Caja Los Héroes a Banco Estado, que resultó con que 56.373 pagos fueron traspasados a Cuenta Rut, de un total de 114.894, por lo que el 49% de la demanda presencial de beneficiarios, ya no cobran por Caja Los Héroes desde el mes de abril.
4. **ADELANTAMIENTO DE PAGOS DE BENEFICIOS IPS:** Se hizo un adelantamiento de pagos de beneficios IPS, para que todos los usuarios/as que cobran un beneficio IPS, y que tienen fecha de pago en la segunda quincena del mes de abril, lo cobren antes del 15 del mismo mes. Esta medida tenía por objeto evitar que los adultos mayores beneficiarios IPS salgan de sus hogares durante la segunda quincena del mes de abril, ya que, según las proyecciones de la autoridad sanitaria, en este intervalo de días ocurriría el peak de contagio de Covid-19.
5. **APERTURA DE SUCURSALES DE PAGO PRESENCIAL LOS HEROES DÍAS SABADO Y DOMINGO:** Se ha dispuesto durante el mes de abril la apertura de Sucursales de pago de beneficios IPS para días Sábado y Domingo, lo que ha permitido descongestionar la demanda de pagos de lunes a viernes. El fin de semana pasado se realizaron cerca de dos mil pagos a nivel regional, que por cierto mitiga la aglomeración de personas en días hábiles.
6. **PLANIFICACIÓN DE PAGOS MAYO 2020:** Durante el mes de mayo el pago de beneficios IPS en las Sucursales de Pago de Caja Los Héroes se realizará durante todo el mes, con una distribución y flujo que permitirá aplanar los peak de pagos disponibles cada día.
7. **ORGANIZACIÓN DE PAGOS MÓVILES DE BENEFICIOS IPS:** Con respecto al Pago móvil de beneficios IPS, se mantiene el calendario de pagos para las 71 localidades de la región, que significa el pago de más de 11.700 beneficiarios mensualmente, que se distribuyen en estas localidades. Actualmente tenemos una coordinación y trabajo con las DIDECO de las comunas de Perquenco, Lumaco, Renaico, Melipeuco, Freire y Teodoro Schmidt, donde están las localidades que concentran procesos de más de 750 pagos por cada punto móvil. De todas formas existe una coordinación permanente con cada municipio asociado a un pago móvil, para evaluar la ocurrencia de situación que pueden ser críticas

- en cada proceso de pago de beneficios (Ejemplo: Ruta de Pago Santa María y contagios Covid-19).
8. **ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD PUBLICA:** Tanto por coordinación desde el Seremi del Trabajo y Previsión Social, y también del Director Regional de IPS, se ha gestionado el apoyo y contención de las fuerzas de orden y seguridad y también Militar, donde Carabineros y el Ejército han tenido una labor que resulta indispensable para el cumplimiento de todas las indicaciones sanitarias que exige la autoridad sanitaria, y al mismo tiempo el cumplimiento de los procedimientos vigentes en las comunas en Cuarentena Obligatoria. Esta coordinación se ha materializado con reuniones con Intendencia, Gobernaciones, jefe de la Defensa y Delegada Presidencial, que ha permitido la articulación de acciones en la región, priorizando los esfuerzos en las comunas que van resultando más críticas.
 9. **ARTICULACIÓN IPS - MUNICIPALIDADES:** Por medio de una Videoconferencia realizada el día Lunes 13 de abril, se convocó a las DIDECO de las 32 comunas de la región, donde se ausentaron 9 comunas, principalmente de la Provincia de Malleco, sin embargo, se han buscado otros medios para enviar información oportuna. En esta videollamada se presentaron las medidas que el IPS y Subsecretaría de Previsión Social están desarrollando para mejorar los procesos de pago, en virtud de la contingencia del Covid – 19, explicando las condiciones de pago presencial y pago móvil, sus características, procesos y medidas de seguridad e higiene que se están desarrollando; además, se explicaron las medidas ya expuestas en los puntos de 1 al 7. Esta reunión se efectuó en dicha fecha y no antes, por cuanto ya era posible entregar información y medidas ya maduras y concretas sobre los procesos de pagos, y el impacto para los beneficiarios/as. Por último, se instó a los municipios a mantener la coordinación a través del Coordinador de Servicio al Cliente de la Dirección Regional IPS, de modo de ir vigilando, actuando y evaluando medidas de mitigación que pudiesen afectar a nuestros usuarios/as.
 10. **ARTICULACIÓN IPS – CCAF LOS HEROES (23 sucursales)** Se ha establecido un canal fluido de comunicación entre el Coordinador Zonal de Caja Los Héroes y la Dirección Regional IPS, por cuanto resulta indispensable tener información oportuna y una supervisión de primera fuente respecto del desarrollo de los pagos beneficios IPS en las Sucursales de Pago Presencial. Observación: Es necesario reforzar esta relación por cuanto Caja Los Héroes e IPS, al ser instituciones centralizadas, existen muchas temáticas y resoluciones que deben resolverse en dichas instancias centrales.
 11. **ARTICULACIÓN IPS – BANCO ESTADO (6 sucursales):** Existe un fluido canal de comunicación tanto con la Gerencia Zonal como con los Agentes de las Sucursales Banco Estado donde tenemos pagos presenciales (Lumaco, Vilcun, Saavedra, Curarrehue, Teodoro Schmidt y Gorbea). Esta coordinación ha permitido mitigar situaciones puntuales que han afectado a los usuarios/as IPS.
 12. **ESTRATEGIA CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Se está implementando una difusión diaria, principalmente en medios radiales locales, para entregar información pertinente a los beneficios IPS, cambios de modalidades de pagos, y algunas de las medidas ya

expuestas anteriormente, las cuales se van mencionando de acuerdo a una estrategia definida tanto de manera central como regional. Además de las apariciones radiales, o en prensa escrita y digital, se está difundiendo por medios de amplia cobertura regional capsulas radiales, transmitiendo información y orientaciones sobre IPS – Chileatiende y beneficios asociados a la contingencia.

Acciones en formación y desarrollo

1. **MESA DE TRABAJO AMRA – MINTRAB – INTENDENCIA:** Se está planificando el desarrollo de una mesa de trabajo intersectorial, en función de supervigilar el comportamiento y evolución de los pagos de pensiones en la región, actuar con oportunidad ante crisis, mitigar incertidumbre y comunicar adecuadamente a la comunidad cualquier situación que los afecte.
2. **CAMPAÑA COMUNICACIONAL REGIONAL “COBRA EN TU FECHA DE PAGO”:** Adicionalmente a las acciones de difusión de la fecha y lugar de pago, se desarrollará una campaña regional, que vaya dirigida a sensibilizar a la población sobre la importancia de cobrar en la fecha de pago que está previamente planificada, ya que el respeto por parte de los usuarios/as de cobrar sus beneficios en la fecha indicada, permite tener un flujo de demanda diaria controlado, con menos incertidumbre ante la crisis y mayor capacidad de acción ante la misma.

Posibles estrategias de apoyo desde Municipios para mejorar Red de Pagos Presenciales y Móviles

1. **PAGOS MOVILES:** Proponer a la Dirección Regional del IPS, con a lo menos 2 semanas de anticipación a la fecha de pago móvil, un nuevo local que reúna con las condiciones de seguridad y viabilidad para el desarrollo del pago de beneficios. Esta coordinación se realizará directamente con el Encargado de Servicio al Cliente del IPS en la Araucanía. Adicionalmente, se solicitará colaboración con personal municipal para apoyar el proceso de pago, con la instalación de toldos/carpas, disposición de sillas y otros elementos que serán coordinados, para favorecer el adecuado funcionamiento del pago móvil.
2. **PAGOS PRESENCIALES:** En lo posible, resulta necesario que cada municipio pueda disponer de Toldos/carpas y sillas para instalar en la fachada de las Sucursales de Caja Los Héroes y Banco Estado, donde el IPS tiene pagos presenciales, de modo de entregar un espacio con mayor protección para los ciudadanos/as más vulnerables. La implementación de estas acciones se evalúa con el Coordinador de Servicio al Cliente de IPS Araucanía.
3. **COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN COMUNITARIA:** Por medio de las distintas y múltiples redes que tiene cada municipio, es muy relevante su actuar para la difusión y comunicación de distintas medidas que se puedan adoptar respecto del proceso de pagos de beneficios IPS.