

APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL INSTRUCTIVO INSTITUCIONAL DENOMINADO “PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS”.

RESOLUCIÓN 557
EXENTA N°

SANTIAGO, 16 OCT 2015

VISTOS:

- 1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.
- 2.- El D.F.L.N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- 3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- 4.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón; y las facultades que me concede el artículo 57°, de la Ley N° 20.255.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, actualmente existen 206 Centros de Atención presencial para el Instituto de Previsión Social, disponibles en <http://www.chileatiende.cl/oficinas>, correspondiendo a la Superintendencia de Pensiones, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 61 y 62 de la Ley 20.255, regular mediante una norma de carácter general el ejercicio de las funciones y atribuciones de los mencionados Centros de Atención, así también mediante una norma de carácter general la mencionada Superintendencia deberá determinar la regulación a que deben sujetarse los convenios que este Instituto celebre con entidades o personas jurídicas que administren prestaciones de seguridad social, sin perjuicio de la existencia de los Canales de Atención Remota y Digital, a los cuales igualmente es aplicable la presente instrucción.
- 2.- Que, el objetivo de los Canales de Atención IPS, es otorgar la prestación de servicios de información y tramitación en materias previsionales propias del IPS y todas aquellas funciones objeto de convenios con otras instituciones del Estado, para la atención de determinados productos, con el objeto de facilitar a los usuarios el ejercicio de los derechos que les corresponden.



3.- Que, el Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación del Conocimiento, han elaborado el proyecto del Instructivo Institucional denominado "Procedimiento ante Situaciones de Contingencia en los Canales de Atención IPS", que describe las actividades generales que, bajo la responsabilidad directa de los Jefes de Sucursal, deben desarrollarse en todos los puntos de Atención de IPS, para asegurar la continuidad de servicio, cuyo texto fue revisado por el Departamento Desarrollo y Control y Subdepartamento Generación del Conocimiento, ambos dependientes de la Subdirección de Servicios al Cliente.

4.- Que, el texto denominado "Procedimiento ante Situaciones de Contingencia en los Canales de Atención IPS" ha sido aprobado y visado en cada una de sus páginas por la División Jurídica de este Instituto y remitido al Departamento de Transparencia y Documentación, mediante su Oficio Ordinario N°42226/4849-15 de fecha 09 de septiembre de 2015, siendo procedente la emisión de la respectiva resolución aprobatoria.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** el Instructivo denominado "Procedimiento ante Situaciones de Contingencia en los Canales de Atención IPS", que consta de quince (15) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, con aprobación legal de fecha 09 de septiembre de 2015, cuyo objetivo es establecer las normas de procedimiento ante situaciones de contingencias en los Canales de Atención Institucional.

2.- Publíquese el Procedimiento, que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente "Instructivos Institucionales", de la Intranet del IPS.

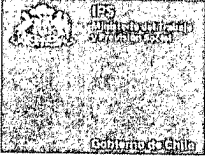
Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

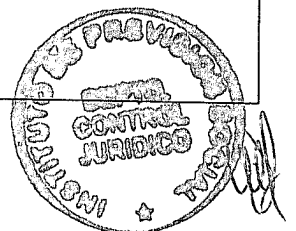
DISTRIBUCION:


- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Canales de Atención
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Comunicaciones
- Departamento de Transparencia y Documentación
- Departamento de Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento de Personas
- Departamento Cobranzas
- A los Directores Regionales IPS, quienes deberán comunicar el presente instrumento a los Centros de Atención Previsional Integral y Centros de Atención de su dependencia
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica
- Evelyn Chertnas, Subdirección de Sistema de Información y de Administración

JCH/YGF/RMB/MA/EWN/RCR/MB/GA/RG/mrc
Instructivo "Procedimiento ante Situaciones de Contingencia en los Canales de Atención IPS".
IX-27

	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 1 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS



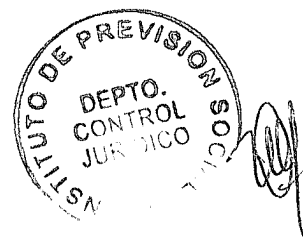
	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 2 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Iniciales de responsabilidad y cambio efectuado
08/05/2015	2	Todas	Todas	JRV-CMG-JAV-DIQ-BMP-JNA: Modificación completa del procedimiento y cambio de denominación de "Procedimiento General Para Situaciones de Contingencias Informática en los Canales de Atención IPS Chileatiende" Hipervínculo con procedimiento de contingencia de beneficios.
02/05/2013	1	Vs. inicial		MZA/MOG:

NOTA:

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos /os, hombre y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 3 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

ÍNDICE

1. OBJETIVOS / PROPÓSITO	4
2. ALCANCE	5
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS	5
4. DEFINICIONES	5
5. RESPONSABILIDADES	6
6. PROCEDIMIENTO	6
TITULO I	
PROCEDIMIENTO POR CONTINGENCIAS DE ORIGEN NATURAL O HUMANO	
6.1 CONTINGENCIAS DE ORIGEN NATURAL	7
6.2 CONTINGENCIAS DE ORIGEN HUMANO	8
6.3 CIERRE DE OFICINA A LA ATENCIÓN DE PÚBLICO	9
TITULO II	
INSTRUCCIONES ESPECIALES EN MATERIA DE CONTINGENCIAS	
6.4 Normas de general aplicación para enfrentar contingencias informáticas	11
6.4.1 En materia de respaldo y seguridad de la información	11
6.4.2 En materia de mitigación por errores o fallas de sistemas informáticos o soportes tecnológicos	12
6.5 Normas para enfrentar contingencias informáticas que impactan en los procesos de atención de público en productos IPS	
6.5.1 Asignación Familiar: Instrucción de Trabajo Régimen de Asignaciones Familiares y Maternales	14
6.5.2 Asignación por Muerte D.F.L. 90	14
6.5.3 Pilar Solidario: Primera atención de solicitudes de beneficios Pilar Solidario en situaciones de contingencia	14
6.5.4 Bono Bodas de Oro	14
6.5.5 Solicitud D.L. 3.500 Instrucción de Trabajo para la gestión de solicitudes de AFP en caso de contingencia	14
6.5.6 Beneficios ex SSS: Primera atención de solicitudes de beneficios Ex SSS en situación de contingencia	15
7. INDICADORES DE GESTIÓN	15
8. CONTROL DE REGISTROS	15
9. ANEXOS	15



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 4 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

1. OBJETIVO

Actualmente, existen 206 Centros de Atención presencial para IPS, disponibles en <http://www.chileatiende.cl/oficinas>, correspondiendo a la Superintendencia de Pensiones, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 61 y 62 de la Ley 20.255, regular mediante una norma de carácter general el ejercicio de las funciones y atribuciones de los mencionados Centros de Atención, así también, mediante norma de carácter general la Superintendencia de Pensiones deberá determinar la regulación a que deben sujetarse los convenios que el Instituto de Previsión Social celebre con entidades o personas jurídicas que administren prestaciones de seguridad social. Ello, sin perjuicio de la existencia de los Canales de Atención Remota y Digital, a los cuales igualmente es aplicable la presente instrucción.

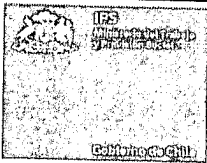
El objetivo de los Canales de Atención IPS es otorgar la prestación de servicios de información y tramitación en materias previsionales propias del IPS y todas aquellas funciones objeto de convenios con otras instituciones del Estado, para la atención de determinados productos, con el objeto de facilitarles el ejercicio de los derechos que les corresponden.

Los Canales de Atención IPS, dentro de sus respectivos niveles de resolución y complejidad, deben entregar una atención de calidad a todos sus usuarios, cumpliendo con los estándares definidos tanto legal, como reglamentaria e institucionalmente, de manera que quede asegurada la continuidad del servicio de atención de público, más allá de las interrupciones temporales que sufran los distintos soportes tecnológicos e informáticos existentes e instalados para el cumplimiento de dicho fin.

Teniendo en consideración que los Canales de Atención IPS cuentan con sistemas de información destinados a entregar todos los servicios de atención de usuarios en forma continua, los cuales conforman una batería múltiple de sitios de acceso y aplicativos más o menos restringidos, es menester contar con procedimientos de contingencia y de recuperación de desastres, con el objetivo de mantener el servicio dentro del horario definido para ello o, en su caso, restablecer en el menor tiempo posible todas las operaciones de atención.

La presente Instrucción de Trabajo describe las actividades generales que, bajo la responsabilidad directa de los Jefes de Sucursal, deben desarrollarse en todos los puntos de Atención de IPS para asegurar la continuidad de servicio de acuerdo a lo expuesto, mitigando de esta forma en la máxima medida posible, todos los efectos dañosos de la interrupción de los flujos de atención causados por indisponibilidades, interrupciones o caídas de los sistemas informáticos o tecnológicos. No obstante lo anterior, se entenderá además como situación de contingencia, aquellos acontecimientos que no se enmarcan en las fallas tecnológicas y que son situaciones de riesgo que deben enfrentarse de tal manera que mitigue los efectos que puedan producirse, afectando el cumplimiento de los objetivos institucionales:



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 5 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

- Proteger la integridad de todas las personas, tanto funcionarios(as) como usuarios(as) que se encuentren en el recinto, ante una situación de emergencia real o simulada.
- Minimizar por parte de los(as) funcionarios(as) y usuarios(as) del recinto, el tiempo de respuesta ante una situación de emergencia real o simulada.
- Proteger la propiedad y los bienes de la institución y de los funcionarios, como así mismo, minimizar al máximo los daños.
- Reanudar las actividades lo antes posible, en forma parcial o total, después de una emergencia de tipo natural o humana.
- Generar en los(as) funcionarios(as) del recinto una actitud de autoprotección, teniendo por sustento, la responsabilidad colectiva frente a la seguridad.
- Proporcionar a los(as) funcionarios(as) un efectivo ambiente de seguridad integral, mientras cumplen con sus actividades regulares.
- Constituir en este recinto, un plan participativo de protección y seguridad frente a emergencias de tipo natural o humana.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los funcionarios que se desempeñen en algún punto de atención del IPS, en el ámbito nacional.

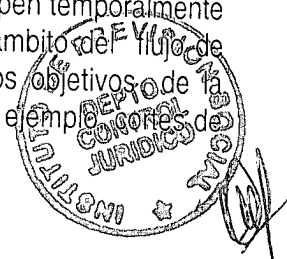
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No hay.

4. DEFINICIONES

Contingencia

Se entenderá por contingencia, todas aquellas situaciones de hecho que interrumpen temporalmente la atención normal de los usuarios en los Canales de Atención de IPS, en el ámbito del flujo de procesos computacionales, u otros hechos que impiden dar cumplimiento a los objetivos de la organización, entendiéndose que sus causas son esencialmente transitorias (por ejemplo, cortes de energía eléctrica).



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 6 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

luz, caídas de todo o parte de los sistemas asociados a la concesión de los beneficios u otros acontecimientos como robos o hechos producidos por catástrofes de la naturaleza), deberá entenderse que removiendo las causas o resolviendo las situaciones que originaron los hechos o acontecimientos, vuelven a restablecerse las condiciones necesarias para que el proceso de atención de público pueda efectuarse con la normalidad o relativa normalidad que sea posible, de acuerdo a los riesgos que se enfrenten.

5. RESPONSABILIDADES

Jefe Sucursal/ Centro de Atención/ Centro de Atención Especial /Jefe de Unidad

Responsable de disponer la evacuación de los usuarios y funcionarios del recinto y efectuar las comunicaciones del caso a Carabineros y/o bomberos si corresponde y al Director Regional.

Ejecutivo de Atención

Reportar de inmediato a la Mesa de Ayuda Informática toda falla, error o indisponibilidad de cualquier activo tecnológico, sistema informático o aplicativos de apoyo a la gestión, observar la política institucional de Seguridad de la Información y las reglas comunes para este tipo de situaciones contenidas en el protocolo de Atención publicado junto a la presente Instrucción de Trabajo.


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

TITULO I

PROCEDIMIENTO POR CONTINGENCIAS DE ORIGEN NATURAL O HUMANO

Todos los Ejecutivos de Atención de todos los Canales tienen acceso a la Mesa de Ayuda Informática a través del anexo 8700, a cuya instancia se debe reportar de inmediato toda falla, error o indisponibilidad de cualquier activo tecnológico, sistema informático o aplicativos de apoyo a la gestión (SACH, Total Pack, CoreAgil, ABVMenu, etc.). Si el problema no es resuelto en la llamada, la Mesa de Ayuda Informática entregará un N° de ticket que servirá para hacer seguimiento de la atención. Con estos fines, el número de ticket y motivo debe hacerse llegar al Área de Monitoreo de la División Canales de Atención, a través de la dirección de correo electrónico **monitoreo_cp@ips.gob.cl.**, quienes avisarán inmediatamente al Subdepartamento Gestión de Convenios, en los casos de instituciones en convenio. A ese mismo mail o a los anexos 2756 - 2719 de la División Canales de Atención deberán dirigirse todas las consultas relativas a estas materias.



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 7 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

Con el objeto de analizar las contingencias de este título, las separaremos en:

- a. Origen Natural
- b. Origen Humano

6.1 CONTINGENCIAS DE ORIGEN NATURAL

En estas contingencias se considerarán: **Terremoto, Tsunami y Erupción Volcánica, otros.**

6.1.1 Conducta a tener presente:

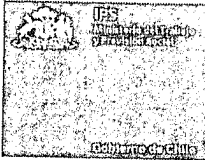
- Dentro de lo posible, mantenga y promueva **la calma**.
- Ayude a evacuar del recinto a los usuarios y efectúelo también usted.
- No pierda tiempo recuperando bienes personales. El tiempo en evacuar es de vital importancia.
- Diríjase a la zona de seguridad externa predeterminada.
- Siga cuidadosamente las instrucciones que impartan los monitores de evacuación.
- No vuelva al lugar hasta que las autoridades competentes indiquen que el peligro y los riesgos han terminado.
- Concurra a los servicios hospitalarios de urgencia sólo en caso de ser necesario.

6.1.2 Procedimiento a tener presente:

- Si detecta o se informa de algún hecho de origen natural (Terremoto, Tsunami o Erupción Volcánica) **de aviso inmediato a su jefe directo.**
- El Jefe de Sucursal, Centro de Atención, Centro de Atención Especial y/o Jefe de unidad, debe disponer la evacuación de los usuarios y funcionarios del recinto (hacia zona segura previamente establecida).
- El Jefe de Sucursal, Centro de Atención, Centro de Atención Especial y/o Jefe de unidad, debe dar aviso telefónico, en forma inmediata, a Carabineros y/o bomberos si corresponde.

Este documento impreso es una copia no controlada.



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 8 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

al Director Regional o Jefe de Departamento respectivo, dando cuenta del hecho que se está produciendo y las condiciones en que se encuentra el personal.

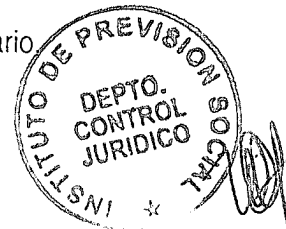
- La respectiva jefatura deberá solicitar los apoyos que sean necesarios para lograr la normalidad en la atención de público.
- Se debe estimar el tiempo aproximado que transcurrirá para normalizar la atención de público.
- Se debe solicitar a la autoridad correspondiente la instrucción de investigación sumaria con el objeto de dar de baja las especies dañadas y poder solicitar su reposición.


6.2 CONTINGENCIAS DE ORIGEN HUMANO

En estas contingencias se considerarán: **Incendio, Aviso de Bomba y/o Atentado Explosivo, Asalto, Escape de Gas, Cierre de Oficina (En convenio o Propia).**

6.2.1 Conducta a tener presente:

- Dentro de lo posible, mantenga y promueva **la calma**.
- Siempre que sea posible, corte la energía eléctrica y/o cierre el paso de la fuente de ignición.
- Ayude a evacuar del recinto a los usuarios y efectúelo también usted.
- No pierda tiempo recuperando bienes personales. El tiempo en evacuar es de vital importancia.
- Diríjase a la zona de seguridad externa predeterminada.
- Siga cuidadosamente las instrucciones que impartan Bomberos, Carabineros del GOPE o los monitores de evacuación.
- No vuelva al lugar hasta que las autoridades competentes indiquen que el peligro terminó.
- Concurra a los servicios hospitalarios de urgencia en caso de ser necesario.



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 22 2015	Página 9 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

6.2.2 Procedimiento a tener presente:

- Si detecta algún hecho de origen humano (Incendio, Aviso de Bomba, Atentado Explosivo, Asalto, Escape de Gas) **de aviso inmediato a su jefe directo.**
- El Jefe de Sucursal, Centro de Atención, Centro de Atención Especial y/o Jefe de unidad, debe disponer la evacuación de los usuarios y funcionarios del recinto (hacia zona segura previamente establecida).
- El Jefe de Sucursal, Centro de Atención, Centro de Atención Especial y/o Jefe de unidad, debe dar aviso telefónico, en forma inmediata, a Carabineros y/o bomberos si corresponde y al Director Regional o Jefe de Departamento respectivo, dando cuenta del hecho que se está produciendo y las condiciones en que se encuentra el personal.
- La respectiva jefatura deberá solicitar los apoyos que sean necesarios para lograr la normalidad en la atención de público
- Se debe estimar el tiempo aproximado que transcurrirá para normalizar la atención de público
- Se debe solicitar a la autoridad correspondiente la instrucción de investigación sumaria con el objeto de dar de baja las especies dañadas y poder solicitar su reposición.

6.3 CIERRE DE OFICINA A LA ATENCIÓN DE PÚBLICO

6.3.1 CIERRE OFICINAS DE INSTITUCIONES EN CONVENIO

Procedimiento a tener presente:

- Los ejecutivos de Atención de Público deberán efectuar atenciones de público lo más acotada posible a la materia en consulta
- El Ejecutivo de Sala debe derivar a las otras instituciones de la red de prestadores del servicio, de la Institución que no atiende público.
- La Jefatura correspondiente debe informar apenas se entere de lo ocurrido al Director Regional o Jefatura de Unidad respectiva.



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 10 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

- Comunicar al público, a través de cartel de fácil visualización, la red de prestadores de servicio de la entidad que se encuentra sin atención de público.
- La Jefatura del punto de atención IPS debe contactar a su contraparte de la institución que no atiende público, para solicitarle publique en sus locales la red de prestadores en convenio.
- Se debe publicar a través de afiche los productos que como IPS entregamos de la institución cerrada.

6.3.2 CIERRE OFICINAS IPS

Procedimiento a tener presente:

- La jefatura de la oficina, debe informar al Director Regional o jefatura del área de desempeño, en forma inmediata cuando se produzca el cierre a la atención de público.
- La Jefatura debe destinar en forma inmediata a un grupo de funcionarios que realicen la atención de público de urgencia.
- Los ejecutivos de atención deben estar en condiciones de integrar los turnos éticos que conformen las respectivas jefaturas.

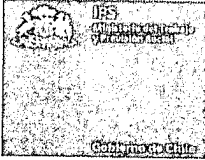
TITULO II

INSTRUCCIONES ESPECIALES EN MATERIA DE CONTINGENCIAS

La presente Instrucción de Trabajo se aplicará en forma consistente con las normas especiales que para cada uno de los procedimientos y/o productos existen sobre la materia en las instrucciones de trabajo respectivas.

En consecuencia, **todos los Ejecutivos de Atención deben estarse a las normas específicas que en materia de contingencia existan para cada uno de los productos o servicios**, convenientemente comunicados y accesibles a través de la intranet institucional, banner **Canales de Atención** <http://www.intranet.ips.gob.cl/>. En su defecto, deberán estarse a las normas generales contenidas en el presente documento, sin perjuicio de las obligaciones que siempre y en todo caso deben cumplirse en materia de respaldo y seguridad de la información, contenidas en este documento.



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 11 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

6.4 NORMAS DE GENERAL APLICACIÓN PARA ENFRENTAR CONTINGENCIAS INFORMÁTICAS

Es responsabilidad directa del Instituto de Previsión Social asegurar una conexión ininterrumpida con los sistemas a través de todos sus Canales de Atención durante el horario de atención de público y contar tanto con planes de contingencia como de recuperación de servicio en caso de falla de los sistemas informáticos o cualquier eventualidad que implique la suspensión del servicio de atención de público.

De igual modo, es deber del IPS asegurar la existencia de planes orientados a la recuperación de datos e información en caso de desastres, para disminuir el impacto en las operaciones de la institución y definir las actividades de recuperación que permitan reanudar las actividades normales en el menor tiempo posible.

Estas obligaciones se cumplen a través de la División Informática de la Institución, cuya Mesa de Ayuda a canales es a través del anexo 8700, de acceso directo para todos los ejecutivos de atención presta el soporte adecuado al caso y recibe las noticias y reportes de todas las contingencias de los sistemas informáticos aplicados a los Canales de Atención.

Además de aquello, es deber institucional asegurar esta misma obligación a toda entidad prestadora de servicios, como las instituciones a las cuales, por aplicación de un determinado convenio, se presta el servicio de atención en uno o más productos que se especifican. El IPS cumple con esta responsabilidad a través de sus Área responsables de la contratación de prestadores externos de servicios y de la Subdirección de Servicios al Cliente, tratándose de convenios para la atención de productos ChileAtiende.

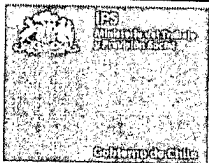
6.4.1 En materia de respaldo y seguridad de la información

Bajo la responsabilidad de la respectiva Jefatura/Supervisión del Canal, es deber de todos los Ejecutivos de Atención de todos los Canales de IPS observar la política institucional de Seguridad de la Información, que se traduce en las siguientes reglas:

a) La Seguridad de la Información del IPS es responsabilidad de todos los miembros de la organización y requiere ser impulsada y apoyada por cada uno de ellos.

b) La información es un activo valioso que debe ser protegido de manera consistente con los objetivos estratégicos de la institución y los requerimientos legales, normativos y contractuales que sean aplicables.



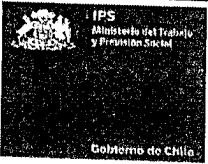
	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 12 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

- c) Cada uno de los propietarios de la información reconocidos y que se declaren, deben clasificar la información que esté bajo su responsabilidad en “confidencial”, “uso interno” o “pública”, de acuerdo a su importancia para la institución. Toda información que no haya sido clasificada debe considerarse como de “uso interno”.
- d) El uso de los activos de información debe ser solo con propósitos institucionales, de acuerdo a las políticas, estándares y procedimientos que se definan, y considerando criterios de buen uso.
- e) El IPS no permite el uso personal de los activos de información.
- f) El personal debe velar porque la información, y los sistemas y recursos de información estén protegidos contra toda clase de amenazas, vulnerabilidades o riesgos internos o externos. El personal debe informar de cualquier situación que ponga o pueda poner en peligro los activos de información.
- g) En todos los Canales de Atención, bajo la responsabilidad de la Jefatura o Supervisión respectiva, debe existir un mecanismo que permita respaldar periódicamente la información asociada a la atención de todos los productos que se edite y guarde en los terminales computacionales de los ejecutivos, con la finalidad de facilitar su recuperación en caso de deterioro o pérdida del repositorio principal. El repositorio puede consistir en un servidor local y/o dispositivos extraíbles compatibles con la capacidad necesaria de archivo y registro.
- h) Todos los Ejecutivos de Atención deben cuidar que sus respectivos activos de información estén protegidos adecuadamente contra virus y amenazas informáticas, para lo cual recibirán todo el soporte necesario a través de la Mesa de Ayuda Informática llamando directamente al 8700.

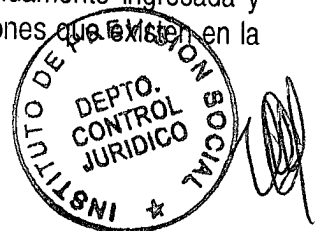
6.4.2 En materia de mitigación por errores o fallas de sistemas informáticos o soportes tecnológicos

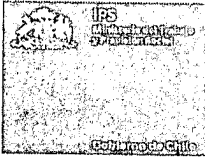
Bajo la responsabilidad de la respectiva Jefatura/Supervisión del Canal, es deber de todos los Ejecutivos de Atención de todos los Canales de IPS observar las reglas comunes para este tipo de situaciones contenidas en el protocolo de Atención publicado junto a la presente Instrucción de Trabajo y las siguientes reglas generales y transversales, para mitigar/paliar los impactos en la continuidad del servicio producidos por errores o fallas de los soportes tecnológicos y sistemas informáticos:



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 13 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

- a) Tratándose de aplicativos y sistemas externos existentes para la atención de productos ChileAtiende, los Ejecutivos de Atención igualmente deberán llamar y reportar directamente a la mesa de Ayuda 8700 todas las caídas, errores o fallas de esos aplicativos y sistemas. En caso de que la Mesa de Ayuda entregue N° de ticket para la atención y seguimiento posterior, será el Subdepartamento de Convenios el encargado de canalizar estas atenciones pendientes y agilizar su pronta resolución, motivo por el cual pueden enviarse los datos de atenciones por correo electrónico.
- b) Atendido que la continuidad de servicio es un bien que debe garantizarse siempre y bajo toda circunstancia, en caso de fallas de los sistemas de información y en consistencia con las normas especiales de contingencia, si las hay, las solicitudes de atención deben suscribirse en papel vaciando los datos necesarios de acuerdo a la naturaleza del producto de que se trate y en los formularios existentes para esos efectos debiendo ser ingresadas al sistema de información que corresponda, cuando éste se restablezca.
- c) El ingreso a los sistemas que correspondan de las atenciones registradas en formularios físicos debe producirse tan pronto sea posible y dentro del más breve plazo, para lo cual el Jefe de Sucursal/Supervisor, velará para que existan todas las facilidades destinadas a dicho fin. En particular, y teniendo presente el volumen y complejidad de las materias objeto de las operaciones de digitalización, en los Canales de Atención debe existir una planificación controlada de las tareas necesarias para actualizar los sistemas y garantizar la continuidad tanto del servicio de atención, como de las tareas de servicio que requiere el back office para sus actividades de tramitación posterior, hasta la entrega del producto final.
- d) Tratándose de solicitudes de pensión de vejez, invalidez y sobrevivencia del DL 3500 y reclamos del mismo, siempre deben ingresarse todas las atenciones tan pronto se restablezca el Portal AFP. Sólo si el sistema o aplicativo en cuestión no ha sido restablecido al término de las 24 horas del día hábil siguiente a aquel en que se produjo la falla o caída, se deberán remitir las solicitudes y registros de atención (incluida toda la información física entregada por el recurrente que la respalde o acredite) al nivel central de la AFP respectiva, a través de correo certificado o privado u otro medio que permita controlar su envío y garantizar su recepción en forma correcta y oportuna y siempre bajo las directrices que caso a caso entregará la División Canales de Atención.
- e) En forma simultánea con todo lo anterior, los Canales deben asegurar que cada una de las atenciones registradas en formularios físicos también queden debidamente ingresada y registrada en el sistema de Atención SACH, bajo las formas y condiciones que existen en la Instrucción de Trabajo particular existente en la materia.



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 14 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

6.5 NORMAS PARA ENFRENTAR CONTINGENCIAS INFORMÁTICAS QUE IMPACTAN EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO EN PRODUCTOS IPS

La presente Instrucción de Trabajo se aplicará en forma consistente con las normas especiales que para cada uno de los procedimientos y/o productos existen sobre la materia en las instrucciones de trabajo respectivas. Para lo anterior se debe consultar la correspondiente instrucción, según el siguiente detalle:

6.5.1 Asignación Familiar: Instrucción de Trabajo (IT): Régimen de Asignaciones Familiares y Maternales, pág. 80

http://biblioteca.intranet.ips.gob.cl/images/PDF/IPS/Adminitracion_del_sistema_unico_de_pres_taciones_familiares/AFAM/IT_AFAM.pdf

6.5.2 Asignación por Muerte D.F.L. 90: pág. 17

http://biblioteca.intranet.ips.gob.cl/images/PDF/IPS/tramites_y_beneficios_comunes_sistema_de_reparto/asignacion_por_muerte/IT_Asignación_por_muerte_VERSION_INTRANET_OCTUBRE_2013_APROBADA_RES._PDF.pdf

6.5.3 Pilar Solidario. Primera atención de solicitudes de beneficios Pilar Solidario en situaciones de contingencia:

http://biblioteca.intranet.ips.gob.cl/images/PDF/IPS/sps/PILAR_SOLIDARIO_ATENCIONES_GENERALES/CONTINGENCIA-PILAR-SOLIDARIO_1.pdf

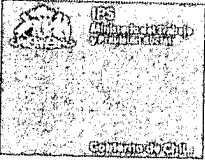
6.5.4 Bono Bodas de Oro:

http://biblioteca.intranet.ips.gob.cl/images/PDF/IPS/bonos/CONTINGENCIA-BODAS-DE-ORO_1.pdf

6.5.5 Solicitudes D.L. 3.500. Instrucción de trabajo para la gestión de solicitudes de AFP en caso de contingencia:

http://biblioteca.intranet.ips.gob.cl/images/PDF/IPS/CONTINGENCIA/ips/IT_para_Contingencias_en_ingreso_der_solicitudes_AFP_4.pdf



	PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 09 SEP 2015	Página 15 de 15
Elaborado por: Dpto. Atención Presencial y Subdepto. Generación del Conocimiento	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y Departamento Desarrollo y Control	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

6.5.6 BENEFICIOS EX SERVICIO DE SEGURO SOCIAL, Primera atención de solicitudes de beneficios Ex Servicio Seguro Social, en situaciones de contingencia:

http://biblioteca.intranet.ips.gob.cl/images/PDF/IPS/ex_caja_9_sss/beneficios_generales/CONTINGENCIA-3S.pdf

7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica.

8. CONTROL DE REGISTROS

No aplica.

9. ANEXOS

No aplica.

