

**SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL, EL INSTRUCTIVO
INSTITUCIONAL DENOMINADO
"PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE
CASOS COMPLEJOS"**

**RESOLUCIÓN N° 606
EXENTA**

SANTIAGO, 06 NOV 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, resulta necesario establecer el procedimiento que se debe considerar y aplicar al momento de presentarse un caso complejo en un canal de atención (Presencial y Telefónico), señalando las fases de gestión, escalamiento, seguimiento y los estándares considerados para ello.

2.- Que, para la aplicación general y obligatoria del citado procedimiento, el Departamento de Atención Remota dependiente de la División Canales de Atención a Clientes del Instituto de Previsión Social, ha elaborado el Instructivo Institucional denominado "Procedimiento Gestión de Casos Complejos".

3.- Que, por Oficio Ordinario N° 42077/5381-15, de 24 de septiembre de 2015, la División Jurídica de este Instituto, emite informe sobre la aprobación legal del instructivo de la especie, estableciendo la procedencia de dictar el correspondiente acto administrativo aprobatorio por el Departamento de Transparencia y Documentación.



606

RESUELVO:

1.- **Apruébase** para el Instituto de Previsión Social, el Instructivo denominado “Procedimiento Gestión de Casos Complejos”, que consta de veinte (20) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, con aprobación legal de fecha 24 de septiembre de 2015, cuyo objetivo es establecer el procedimiento que se debe considerar y aplicar al momento de presentarse un caso complejo en un canal de atención (Presencial y Telefónico), señalando las fases de gestión, escalamiento, seguimiento y los estándares considerados para ello.

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.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL
PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Canales de Atención a Clientes
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Cobranzas
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Subdepartamento de Tesorería
- 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 de Apoyo Documental División Jurídica
- Sistema Cisternas Mate, Subdirección de Sistema de Información y de Administración

YGF/RMB/MVEW/NCR/MEGA/MRC/RNY/tpy
Instructivo “Procedimiento Gestión de Casos Complejos”
IX-77



GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 1 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS





GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

Página 2 de 20

24 SET. 2015

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.

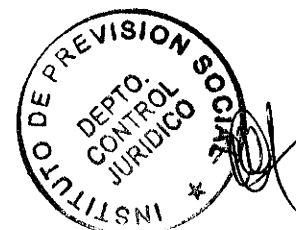
Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
28/08/2015	Actualización	Todas		ACC/VIV/RMB/BMP/CMG/JNA
02/05/2011	Inicial	Todas		VIV/JVM/MOG/LNC

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.





GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 3 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.


Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

606

ÍNDICE

1. PROPÓSITO	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS	4
4. DEFINICIONES	4
4.1. Caso complejo:.....	4
4.2. Cliente Externo:	4
4.3. Cliente Interno:	4
4.4. Sistema de Atención:.....	5
4.5. Proceso de Escalamiento:	5
5. RESPONSABLES DEL MODELO	5
6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES / MODELO DE GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS Y RESPONSABILIDADES	6
6.1. Ejecutivo de Atención Canales de Atención.....	6
6.2. Jefe Canal de Atención /Supervisor	6
6.3. Ejecutivo Mesa Soporte Casos Complejos.....	7
6.4. Jefe/ Supervisor Mesa Soporte Casos Complejos.....	7
6.5. Experto de Negocio	8
6.6. Gestor de Escalamientos	8
6.7. Jefe Subdepartamento Gestión Casos Complejos	10
6.8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ESCALAMIENTO	10
6.8.1. Estándares:	10
6.8.2. FLUJO DEL PROCESO DE GESTION DE CASOS COMPLEJOS	11
6.8.3. FLUJO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CASOS ESCALADOS	12
7. INDICADORES DE GESTIÓN	13
8. CONTROL DE REGISTROS	13
9. ANEXOS	14



 <p>IPS Instituto de Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<p>GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS</p>	<p>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE</p>	
		<p>Fecha de aprobación legal: 24 SET. 2015</p>	<p>Página 4 de 20</p>
<p>Elaborado por: Depto. Atención Remota</p>	<p>Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.</p>	<p>Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional</p>	

606

1. PROPÓSITO

Este instructivo establece el procedimiento que se debe considerar y aplicar al momento de presentarse un caso complejo en un canal de atención (Presencial y Telefónico), señalando las fases de gestión, escalamiento, seguimiento y los estándares considerados para ello.

2. ALCANCE

Este instructivo tiene como alcance todos los Centros de Atención Presencial y el Call Center IPS-Chileatiende.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Instructivo	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO ESCALAMIENTO CASOS COMPLEJOS. 02/05/2011. D.A.C.
-------------	--

4. DEFINICIONES

4.1. Caso complejo:

Se entenderá por caso complejo aquel que se encuentre en las siguientes Circunstancias:

- Todo caso que, dado su **tiempo de tramitación**, esté sobre los estándares declarados por cada área de negocio: (anexo N° 1).
- **Situaciones Borde** que se presenten y para las cuales no exista instrucción formal para abordarlas, o dudas de cómo proceder.
- Trámites que estando dentro de los plazos establecidos, ameriten ser atendidos de manera urgente dada la **situación de salud** del beneficiario o, por una situación de excepción previamente evaluada por el jefe de Sucursal o Call Center según corresponda.
- Situaciones que sólo pueden ser resueltas por el área de negocios dada la naturaleza y de la **complejidad del caso**;
- Casos en que los antecedentes tenidos a la vista, documentos o sistemas no nos entregan la información suficiente para dar una respuesta satisfactoria al cliente.

4.2. Cliente Externo:

El usuario que consulta.

4.3. Cliente Interno:

El funcionario que solicita soporte para la atención de un cliente externo, gestiona y recibe información desde los diferentes niveles del proceso de escalamiento.



4.4. Sistema de Atención:






Consiste en un registro de todas las actividades de los ciudadanos a través de los Canales de Atención Institucional, estableciendo una trazabilidad, que permite gestionar el comportamiento de ellos. Para tal propósito, existe a disposición de todos los actores del Modelo de Atención, un sistema interoperable único para el ingreso, registro, seguimiento y -en su caso- gestión de todas las solicitudes ciudadanas (reclamos, felicitaciones y sugerencias), las consultas (requerimiento de orientación/información o casos complejos) y trámites (concesiones que demandan operaciones del back office).

4.5. Proceso de Escalamiento:

Proceso a través del cual es posible gestionar y dar solución a un caso complejo, de acuerdo a los protocolos y perfiles establecidos en virtud del Modelo de Atención.

Para tales efectos, se ha establecido una serie de actividades y/o funciones a desarrollar por los diferentes actores que participan en el Modelo de Atención, considerando perfil y responsabilidad asignada.

5. RESPONSABLES DEL MODELO

1	 <p>Ejecutivo de Atención Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica la información requerida para dar respuesta • Entrega respuesta al Cliente • Escala Jefe de Plataforma o Supervisor, si no puede responder
2	 <p>Jefe Canal Atención / Supervisor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genera respuesta solicitada • Consulta a la Mesa de Soporte para canales de atención, si no puede responder
3	 <p>Ejecutivo Mesa Gestión Casos Complejos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genera Respuesta solicitada • Ingresar Caso Complejo al Sistema, si no puede responder
4	 <p>Supervisor Mesa Gestión Casos Complejos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar casos ingresados al aplicativo de escalamiento • Generar respuesta solicitada • Deriva a experto área de negocio
5	 <p>Expertos Entidad en Convenio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar casos ingresados al aplicativo de escalamiento • Generar respuesta solicitada • Gestionar coordinaciones internas dentro del Servicio





GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 6 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES / MODELO DE GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS Y RESPONSABILIDADES


6.1. Ejecutivo de Atención Canales de Atención

- Deberá cumplir con los procedimientos asociados al modelo de atención, en relación al registro de datos de contacto del usuario (Teléfono, mail y dirección) y tratamiento de un "caso complejo" y realizar todas las gestiones posibles para resolver el caso de acuerdo los procedimientos e instrucciones vigentes.
- Debe pedir soporte a su Jefe de Plataforma o Sucursal /Call Center, en primera instancia.
- De no ser posible la resolución del caso dentro de su canal de atención, solicita el llamado a la Mesa de Casos Complejos.
- Informa al Usuario la respuesta o el escalamiento.
- En caso de que el caso se haya escalado al experto, se informa al usuario que recibirá una respuesta (definitiva o parcial) en un plazo máximo de 12 día hábiles.
- Si el caso quedó escalado, **SIEMPRE** debe registrar el comentario de resumen que describa en **Sistema de Atención**, la situación, a fin de dejar antecedentes para las futuras atenciones del usuario.

6.2. Jefe Canal de Atención /Supervisor

- Deberá resguardar la validez del Modelo de Atención instruyendo en forma permanente a sus ejecutivos de atención, respecto del correcto registro de datos de contacto de los usuarios y registro de comentarios útiles de atención, para casos que eventualmente puedan seguir consultando en los canales de atención del IPS, así como velar por el correcto cumplimiento del proceso de escalamiento indicado en este procedimiento. Además debe, realizar todas las gestiones posibles para resolver internamente el caso antes de contactar a la Mesa de Soporte Casos Complejos.
- Con el fin de validar el Modelo de Atención, a partir de la puesta en marcha y operación de este Modelo, no se podrá generar consultas directas a Back Office por teléfono o mail, pudiendo estas áreas derivar esos contactos a la mesa de soporte Casos Complejos sin responder. Este control se debe realizar al interior del Canal de Atención siendo supervisado por el o la Jefe(a) o supervisor del canal según corresponda al canal de contacto del cliente.
- El Jefe o Jefa del canal respectivo debe consultar telefónicamente a la Mesa de Soporte, los casos para los cuales no pueda elaborar la respuesta con los recursos de los que disponga en su canal de atención.
- Entregar la respuesta para el usuario al ejecutivo de atención, o informar la situación del caso y su escalamiento a experto.



	GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 24 SET. 2015	Página 7 de 20
Elaborado por: Depto. Atención Remota	Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

606

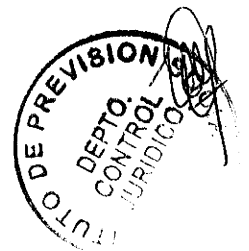
- Cuando el caso fue escalado y recibe respuesta al mismo por el Sistema de Atención, **DEBE** contactar y responder al ciudadano una vez que recibe respuesta de experto, para ello tiene un plazo de 2 días hábiles.
- El Jefe o Jefa del canal debe cerrar folio en sistema, una vez que contacta y responde al ciudadano.


6.3. Ejecutivo Mesa Soporte Casos Complejos

- Atiende llamada aplicando protocolo de atención.
- Recoge Folio de la Atención que requiere soporte, registrando en sistema.
- Se asegura que previo a la llamada se realizaron las consultas a los sistemas y se realizó la primera fase del escalamiento al interior del Canal de Atención, efectuando las consultas pertinentes a la persona de quien se recibe el llamado.
- Resuelve y responde, (revisa aplicativos, aplica conocimientos entregados en capacitaciones y consulta a supervisor de la Mesa en caso de requerirlo).
- Si dada la complejidad de la consulta se requiere escalar, ejecutivo de la mesa de soporte informa que la consulta será escalada.
- Registra en sistema la atención de soporte realizada y la respuesta entregada para facilitar la trazabilidad del caso.
- Ejecutivo informa al funcionario del canal de atención del ingreso de la consulta al aplicativo de escalamiento. El cliente interno, recibirá además, un correo informando de este ingreso y del N° de ticket con que se generó el escalamiento de su caso y la respuesta del experto será notificada a su e mail, para el cierre del folio con el usuario.

6.4. Jefe/ Supervisor Mesa Soporte Casos Complejos

- Revisa casos ingresados al aplicativo con solicitud de escalamiento.
- Define si corresponde o no a un caso complejo.
- De no corresponder, se resuelve en esa fase y se responde directamente al canal de atención (por el propio supervisor o por el ejecutivo que lo ingresó).
- Define caso complejo, deriva a experto área de negocio por sistema.
- Cada vez que alguna de las etapas de escalamiento responde el caso, el jefe o supervisor del canal de atención (Call Center o Sucursal) recibe un mail con la respuesta que es generado desde el mismo sistema con el fin de que contacte al usuario, dentro de un plazo máximo de 2 días hábiles y cierra el folio en el sistema.



	GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 24 SET. 2015	Página 8 de 20
Elaborado por: Depto. Atención Remota	Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

606

6.5. Experto de Negocio

- Recibe consulta a través del aplicativo (sistema notifica por mail).
- Genera todas las acciones necesarias al interior de su área de negocio a fin de dar respuesta dentro del plazo comprometido para ello (5 días hábiles desde la recepción del mail).
- Dependiendo de la complejidad del caso, el experto entrega respuesta definitiva o parcial a la consulta.
- La respuesta debe resguardar que sea redactada de manera tal de poder informar adecuadamente al cliente externo con completitud y enfocado en la pregunta. Se deben evitar respuestas poco claras o específicas y cuidar la ortografía de éstas.
- La respuesta parcial, debe dar cuenta de ello e indicar etapa en que se encuentra la consulta para dar una respuesta definitiva. Ejemplo: "Se solicitó con fecha xx el expediente al archivo, una vez recepcionado se analizará y entregará respuesta final."
- Luego, recepcionado el expediente y en condiciones de entregar una respuesta definitiva o una nueva respuesta parcial, se debe ingresar al aplicativo, buscar el folio e ingresar la nueva respuesta, que quedará registrada en la base de datos para resguardo de la trazabilidad.
- Si se trata de una respuesta parcial, el experto del área respectiva debe realizar gestión sobre estos casos con la finalidad de entregar a la brevedad respuesta final y definitiva o a lo menos nuevas respuestas parciales que den cuenta del avance de las gestiones.
- La respuesta definitiva, debe agotar todas las instancias para conformar una respuesta que cumpla con estándares de satisfacción del cliente (completitud, oportunidad, claridad).
- Será responsabilidad del experto del área de negocio verificar la calidad y certeza de las respuestas.
- Las respuestas deben estar redactadas con claridad, coherencia y de acuerdo a protocolo (Anexo 1).
- En caso en que el Jefe o Jefa del canal estime que la respuesta es incompleta o no puede ser entregada al cliente externo, deberá llamar a la Mesa de Soporte Casos Complejos donde se evaluará la situación y eventualmente se generará otro escalamiento.

6.6. Gestor de Escalamientos

- ✓ Realizar seguimiento a folios escalados que se encuentren fuera de plazo comprometido para respuesta al canal.
- ✓ Gestionar con los expertos las respuestas pendientes.
- ✓ Realizar seguimiento a respuestas parciales.





GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 9 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

- ✓ Emitir informes semanales de cumplimiento e incumplimiento de plazos al Jefe Sub Departamento Gestión de Casos Complejos y Jefe de Departamento.
- ✓ Apoya a expertos en su gestión y en el uso de aplicativo.





GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

Página 10 de 20

24 SET. 2015

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

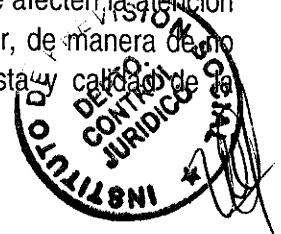
6.7. Jefe Subdepartamento Gestión Casos Complejos

- ✓ Asegura la continuidad operativa, nivel de atención y calidad de la Mesa Soporte de Casos Complejos.
- ✓ Detecta áreas de mejoramiento, procesos, capacitaciones a nivel de toda la estructura del Modelo de Atención.
- ✓ Evalúa junto a Áreas de Negocios y red de expertos procesos de mejoramiento continuo.
- ✓ Emite informe de cumplimiento e incumplimiento a Jefatura Directa.
- ✓ Genera estadísticas propias de la Mesa Gestión de Casos Complejos.
- ✓ Levanta alertas de situaciones que atentan y ponen en riesgo la operatividad del Modelo de Atención, la calidad de atención en nuestras plataformas y la entrega oportuna de beneficios y/o productos a los ciudadanos.

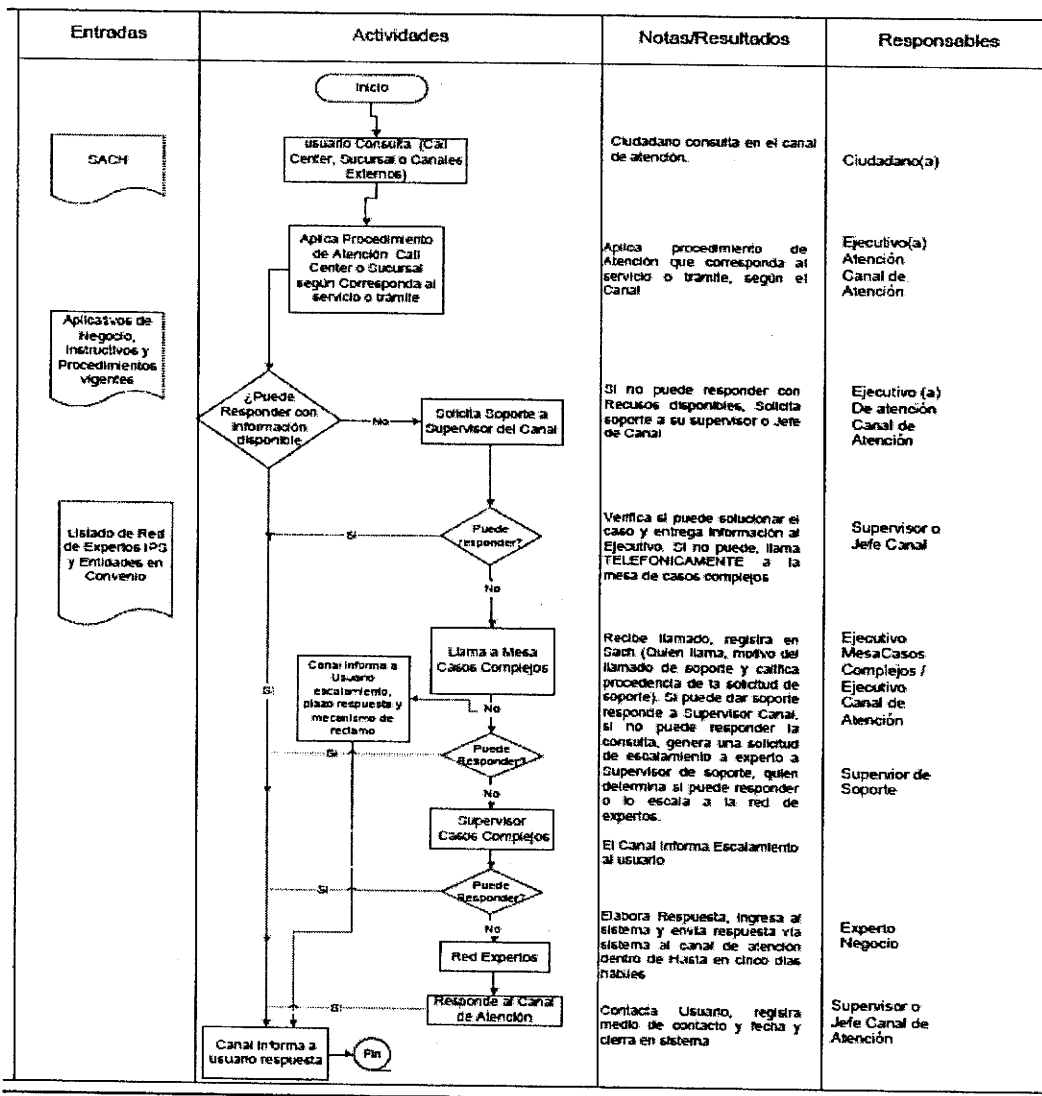
6.8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ESCALAMIENTO

6.8.1. Estándares:

- Los estándares que a continuación se informan corresponden a la declaración de tiempos mínimos por producto que cada área de negocios definió para efectos de recibir escalamientos dentro de su área de negocio. Por tanto, la plataforma de atención no podrá escalar ningún trámite que esté bajo el tiempo declarado, a no ser que corresponda a un caso complejo de acuerdo a la descripción realizada al inicio de este documento.
- De la misma forma los expertos de las áreas de negocios, deben recibir todos aquellos casos que se encuentren en la condición antes descrita y sólo podrán rechazar aquellos que se encuentren dentro de los estándares declarados o correspondan a otro experto y responder en forma parcial o definitiva en un plazo que no supere los 5 días hábiles, desde que reciba la notificación de asignación de un caso en el sistema (plazo acordado con sus respectivas jefaturas).
- Sólo en casos excepcionales, en que la demanda exceda la capacidad de respuesta del experto este plazo se verá modificado, previa revisión de la situación e implementación de acciones de contingencia.
- Si se trata de una respuesta parcial, el experto del área respectiva debe realizar gestión sobre estos casos, con la finalidad de entregar a la brevedad respuesta final y definitiva o a lo menos nuevas respuestas parciales que den cuenta del avance de las gestiones.
- El experto debe dar aviso oportuno de situaciones de su negocio que afecten la atención de público, indicando el problema y respuesta ciudadana a entregar, de manera de no afectar tiempos de respuesta comprometidos, calidad de respuesta y calidad de la atención.



6.8.2. FLUJO DEL PROCESO DE GESTION DE CASOS COMPLEJOS





GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

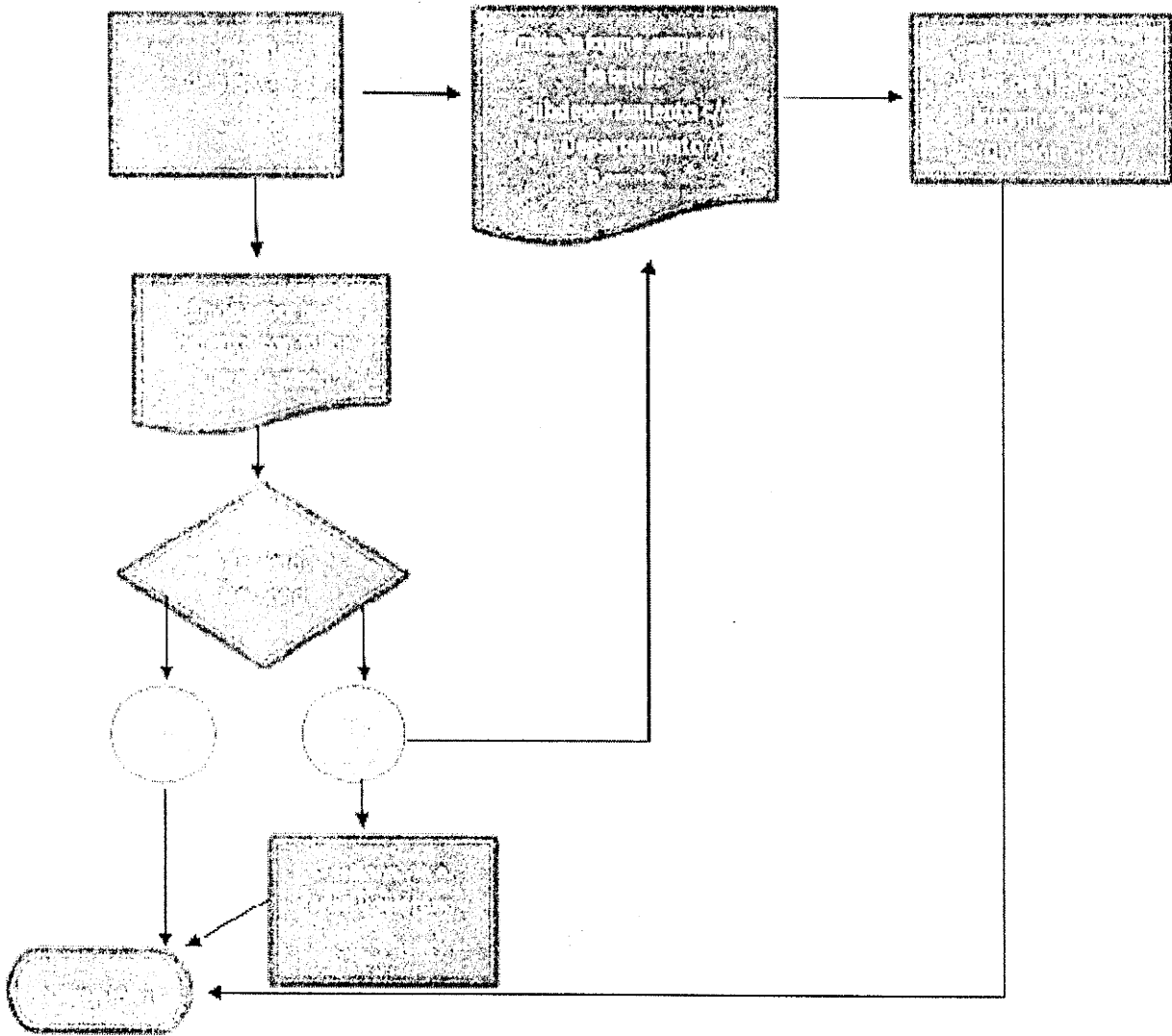
Página 12 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

6.8.3. FLUJO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CASOS ESCALADOS





GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 13 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica.

8. CONTROL DE REGISTROS

No aplica.



GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 14 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

9. ANEXOS

Anexo 1

PLAZOS MÍNIMOS PARA ESCALAR EXPERTOS IPS POR TRÁMITE

MATERIA	PLAZO MINIMO PARA ESCALAR	OBSERVACIONES
BENEFICIOS RÉGIMEN DE REPARTO		
Beneficios en Cálculo y Pago Indemnizaciones por años de servicio (DFL 243 de 1953)	23 días	
Beneficios Concentrados SSS	23 días	
Beneficios Concentrados Empart y Públicos	49 días	
Seguros de Vida	30 días	
Beneficios en Análisis		
Beneficios Concentrados Empart y Públicos	49 días	
Seguros de Vida	30 días	
Beneficios en Ingreso y Apertura		
Indemnizaciones por años de servicio (DFL 243 de 1953)	23 días	
Beneficios Concentrados SSS	23 días	
Beneficios Concentrados Empart y Públicos	49 días	
Seguros de Vida	30 días	
Coordinación Sistemas	5 días	
Fechas pagos de beneficios (en proceso de cálculo y pago)	40 y 20 días	40 días si debe ir a la C.G.R. 20 días si no debe ir a C.G.R.
Alternativas previsionales	35 días	



GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 15 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

EXONERADOS POLÍTICOS

Pensión no Contributiva	106 días (*)	(*) Los tiempos señalados para los productos asociados a los Exonerados Políticos no consideran los tiempos en el Ministerio Interior, dado que esta repartición, en es momentos tiene un demora en sus trámites de un promedio de 200 días. Por otro lado los tiempos de respuesta de este Departamento en general y de cada uno sus Subdepartamento está directamente asociado al nivel de ingresos v/s N° de funcionarios, por tanto, si estas variable cambian estos tiempos sufrirán modificaciones y nos veremos en la obligación de notificar su variación.
PNC con Subrogación	82 días (*)	
Reliquidación PNC	128 días	
Abono de Tiempo (Art.4 Ley 19.234)	119 días (*)	
Desahucio (beneficio accesorio)	50 días (*)	
Reliquidación pensión en régimen (por abono de tiempo)	86 días (*)	

LEYES ESPECIALES

Ley VALECH

Viudas Valech	2 días
Titulares Valech	26 días
Bono Ley 19.992	61 días
Bono Ley 19.980	61 días
Opción viuda Valech	90 días

LEY RETTIG

Concesión Beneficio Rettig	61 días
Reliquidación Acrec. Rettig	31 días
Otros Rettig (constancias)	11 días
CONVENIOS INTERNACIONALES	33 días (**)

(**) Este tiempo no corresponde al tiempo real de demora de este beneficio, que es aprox. 168 días ya que el tiempo señalad considera solo el proceso de cálculo de e beneficio, debido a que este trámite se ingresa al sistema de tramitación justo antes de ser calculado. A partir de Mayo este año, estos beneficios se ingresaran sistema de tramitación, desde el ingres la solicitud, como es en todos los otros beneficios, por tanto se podrán medir los tiempos reales de demora y el tiempo a considerar para el escalamiento en esto casos, será entonces,



GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 16 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

el tiempo real señalado.

REFORMA PREVISIONAL

APSV	70 días
APSI	70 días
PBSV	70 días
PBSI	70 días
Bono por Hijo	40 días
Subsidio a la cotización	61 días
Trabajador Joven	

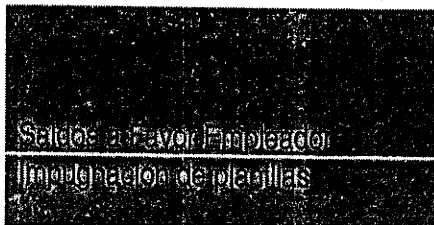
OTROS BENEFICIOS SOCIALES

Bono de Reconocimiento (Emisión, Visación, Reclamos)	46 días
Bono de Reconocimiento (Liquidación)	61 días
Desafiliación (pronunciamiento)	91 días
Desafiliación (traspaso)	151 días
Imposiciones en rezago (IPS a AFP)	75 días
Asignación Familiar	30 días
SUF	90 días

ASESORÍA LEGAL DIVISIÓN BENEFICIOS

Informe respuestas a consultas respecto de beneficios previsionales	15 días
Determinación de Derecho Beneficios de Reparto	7 días
Subrogaciones	7 días
Desafiliaciones	7 días
Subrogaciones	7 días
Desafiliaciones	7 días

EMPLEADORES



4 días hábiles

7 días hábiles

Los SFE deben ser consultados primero en consulta planillas y si está ingresada la planilla consultar en consulta SFE, ver si están emitidos y si no están allí enviar a consulta a nivel central.

Una vez llegue la solicitud de arreglo de planillas los tiempos son de 7 días



GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 17 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

Cotizaciones fondo de Pensiones en Rezago por ser trabajador AFP (Recaudación)	7 días hábiles	Debe consultar en Maestro AFP y luego consulta de planillas ver cotizaciones reliquidadas allí aparece si esta en rezago o no , si no está recién se debe enviar consulta
Eliminación planillas	7 días hábiles	Los tiempos son de 7 días después de la solicitud de des habilitación
Carga de planillas de declaraciones no pagadas (DNP)	después del día 7 del mes siguiente al de declaración	Estas planillas DNP deben estar cargada después de la primera semana del mes siguiente al de declaración , por lo tanto después del día 7 del mes siguiente se puede escalar
Adelantación de deuda pagada	5 días hábiles	Se atenderán las presentaciones fundadas de los empleadores sobre deudas que figuren en los sistemas IPS y que el empleador manifieste que dichas deudas están pagadas. Para lo anterior, se deberán adjuntar los antecedentes de respaldo a la presentación, como cupones de pago con timbre caja, declaraciones pagadas, etc.

DEUDAS Y COBRANZAS

Estados de Deudas
Certificados Dicom
Condonaciones
Otros (Previred, certificados para extranjeros, convenios pagos Deudas, emisión cupón de pagos Deuda prev. Estado cobranza deuda previsional)

De Inmediato
De Inmediato
De Inmediato
De Inmediato.

HISTORIAL PREVISIONAL

Certificados de Ingresos	60 días	
Ingreso de períodos faltantes	90 días	
Traspaso de Cotizaciones (AFP, IPS y/o IPS AFP)	90 días	
Traspaso de Cotizaciones Internas IPS	90 días	
Fusión de Históricos Previsionales	90 días	
Imputación de Períodos	90 días	
Rectificación del Histórico Previsional	90 días	



GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 18 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

ADMINISTRACIÓN PAGO DE BENEFICIOS

Pagos , retenciones en bancos,
liquidaciones que no llegan a
bancos

certificados de rentas erróneos
SAFEM (que no llegan a destino)

Prórroga de Orfandad

Solicitud Cuenta Rut
Pagos Pilar Solidario (no pagos,
aclaración, mandatos,
Funcionamiento módulo de pagos.)
APS concedidas y no incluidas en
pensión

Revisión montos APS internas

Modalidades de pagos
Modalidades pagos Depósitos
Bancarios
Retenciones judiciales,
actualizaciones de pagos

Revisiones de pensiones
Reclamos por bonos de invierno,
aguinaldos, certificados de rentas,
Informe Calidad de Pensionado
Descuentos MOP. Saldo descuentos
MOP
Descuentos cobros indebidos; saldos
cobros indebidos
saldos Insolutos, Documentos
reversados, reactivación de
pensiones
Aclaración deudas, Verificación de
descuentos, Saldos créditos de
CCAF.

Dependiendo fecha de pago según
Institución (***)

Corrección ingresará dependiendo
cierre de agrupación (***)
7 días

Actualización ingresará dependiendo
cierre de agrupación (***)

Dependiendo cierre de agrupación
(***)

Dependiendo fecha de pago según
agrupación

Dependiendo fecha de pago según
agrupación

Corrección ingresará dependiendo
cierre de agrupación (***)

Dependiendo fecha de pago según
agrupación

Dependiendo fecha de pago según
agrupación

Actualización ingresará dependiendo
cierre de agrupación (***)

Corrección ingresará dependiendo
cierre de agrupación (***)

Corrección ingresará dependiendo
cierre de agrupación (***)

Dependiendo fecha de pago según
agrupación

Dependiendo fecha de pago según
agrupación

Dependiendo fecha de pago según
agrupación

por oficio 7 días
si es correo electrónico 1 día

(***) estos tiempos están
registrados en calendario
de procesos que se
confección mensualmente
en el Depto.

Administración
Pago de Beneficios



GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

Página 19 de 20

606

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

CAJAS MARITIMAS

BENEFICIOS REGIMEN REPARTO

Indemnización por años servidos (D.F.L. 249 DE 1963)	30 días
Pensiones Capremer, Triomar y Camuval	30 días
Pensiones Viudez y Orfandad Capremer, Triomar y Camuval	25 días
Seguro Vida Capremer	25 días
Retiro de los Capremer, Triomar y Camuval	30 días
Pensiones Gracia Capremer y Triomar	30 días
Retiro o Beneficios	30 días
Sustitución de pensión art. 62 y 63 L. 16344	30 días
Sustitución de pensión L. 16344	30 días

COORDINACION SISTEMAS

Ingreso pensiones Capremer, Triomar y Camuval	7 días
Reactivación y nueva distribución pensiones	15 días

OTROS BENEFICIOS PREVISIONALES

Bono de Reconocimiento (REVISIÓN VISACIÓN RECLAMOS)	46 días
Bono de Reconocimiento (LIQUIDACION)	61 días
Convenios Internacionales	30 días

CUENTAS INDIVIDUALES

Certificados de imposiciones (contabilidad)	30 días
Revisión de certificados de imposiciones	90 días
Ingreso de períodos faltantes	90 días
Trasposos de cuentas	90 días
Fusión de cuentas	90 días
Imputación de períodos	90 días
rectificación de cuentas	90 días

LEYES ESPECIALES

ART. 28 LEY 6037 Capremer	90 días
Art. 3ero, Transitorio Ley 6037	90 días



GESTIÓN DE CASOS COMPLEJOS

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

606

Fecha de aprobación legal:

24 SET. 2015

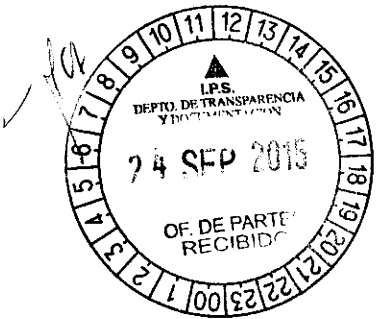
Página 20 de 20

Elaborado por:
Depto. Atención Remota

Revisado por: Subdepto. Generación del
Conocimiento.

Aprobado por: División Jurídica y Director
Nacional

Art. 19 Ley 15,386	90 días
Servicio Militar Ley 17.163	90 días
Indemnizaciones Pasadizas	90 días
Pagos por Subrogación Pago Indemnizaciones	90 días
ADMINISTRACIÓN PAGO DE BENEFICIOS	
certificados de rentas pensionados	15 días
Prórroga de Orfandad Capremer	7 días
Solicitudes pagos mensuales pensionales orfandad y pensiones especiales en orfandad	7 días
reactivación de pensiones Capremer, Orfandad y Casqueras	10 días



ORD.: N° 42077/5381-15 ✓

ANT.:1) Correo electrónico de fecha 15 de septiembre de 2015, de la Sra., Susana Bizama Campos, Jefa del Dpto., de Control de Gestión y Apoyo Administrativo.

2) ORD.: N° 42077/2951-15, de fecha 10 de septiembre de 2015, de esta División.

MAT.: Modifica el ORD N° 42077/2951-15, de esta División, que aprueba Instructivo Gestión de Casos Complejos.

URGENTE

SANTIAGO, 24 SET. 2015

DE : JEFA DIVISIÓN JURÍDICA

A : JEFA DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

Mediante correo electrónico consignado en el ANT N°1, se informó a esta División, que el Instructivo sobre "Gestión de Casos Complejos", aprobado mediante Of. Ord. N° 42077/2951-15, de fecha 10 de septiembre de 2015, de la División Jurídica, fue modificado con igual fecha de su aprobación por la Unidad requirente.

En estas circunstancias, esta asesoría jurídica, ha revisado el nuevo texto, destacando que no se dio curso a las observaciones gramaticales y orden de presentación de los ítems propuesto al documento de origen. Sin perjuicio de ello, las observaciones tenían el carácter de sugerencias, en tanto, no se presentan inconsistencias legales.

En efecto, habiendo la Unidad requirente reorganizado el instructivo de la materia y en el entendido que aquel representa una herramienta que les será de utilidad en los términos que lo han planteado, se solicita dejar sin efecto el documento adjunto al Oficio Ordinario del ANT 2), dando curso a este nuevo documento, el que no presenta inconsistencias legales. Por tanto, se remite a su Departamento, el Instructivo "Gestión de Casos Complejos", visado en cada una de sus páginas, correspondiendo se emita la Resolución aprobatoria de rigor, la que por su naturaleza se encuentra exenta del trámite de toma de razón y se deje sin efecto cualquier otro instructivo que se refiera a esta materia.

Saluda atentamente a Ud.



MARÍA SOLEDAD RAMÍREZ HERRERA
JEFA DIVISIÓN JURÍDICA

[Handwritten signature]
Ud.:

- Lo indicado en ANT.

Distribución:

- Subdepartamento de Servicios.
- Unidad de Servicios Generales.
- Carpeta Jurídica.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	
DIVISION JURIDICA	
JEFE	
MARÍA SOLEDAD RAMÍREZ HERRERA	
JEFA DIVISIÓN JURÍDICA	
DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° 3575-59-1	FECHA 24.09.15
Subdepl. Jefe de Resoluciones	
<i>[Handwritten signature]</i>	
FIRMA	

Myriam Marlene Aranda Mardones

De: Susana Bizama Campos
Enviado el: martes, 15 de septiembre de 2015 12:26
Para: Myriam Marlene Aranda Mardones
Asunto: RV: Instructivo Gestión de Casos Complejos corregido por el área
Datos adjuntos: GESTION DE CASOS COMPLEJOS corregido.doc

Marlene, te reenvió última versión de instructivo corregido.

Atte.,
SBC

De: Susana Bizama Campos
Enviado: jueves, 10 de septiembre de 2015 10:16
Para: Fernando Jimenez Corvalan
Cc: Maria Cecilia Montalva Barrientos
Asunto: RV: Instructivo Gestión de Casos Complejos corregido por el área

Estimado Fernando
Solicito ingresar nuevamente el instructivo que se indica, que se devuelve corregido para su aprobación legal.
Saludos cordiales,
SBC

De: Ruth Sofia Martinez Martinez
Enviado el: miércoles, 09 de septiembre de 2015 17:58
Para: Susana Bizama Campos
Asunto: Instructivo Gestión de Casos Complejos corregido por el área

Estimada Susana:

Me permito enviar a usted, el instructivo "Gestión de Casos Complejos", que fue corregido de acuerdo a lo observado por la abogada Rebeca Parissi, para su aprobación legal.

Saludos y gracias por su disposición,

Ruth Sofía Martínez

Subdepto. Gestión de Procedimientos y Mejoramiento Continuo
Departamento Gestión Estratégica y Estudios
División Planificación y Desarrollo
Instituto de Previsión Social
(56-2) 965 32 11

Antes de imprimir, piense en su responsabilidad con el medio ambiente

INSTRUMENTO LEGAL
DEPARTAMENTO LEGAL
INGRESO
42077/5381-11

Subjefatura	
Sec. Secretaria	
Sec. Oficina de Partes	
S.D. Coord. y Apoyo Legal	
S.D. Estudios e Informes	
S.D. Contrataciones y E.A.	
S.D. Control Resp. Adm.	
S.D. Jurídico	
S.D. Asesoría	
S.D. Apoyo Documental	
S.D. Archivo	
S.D. Oficina de Gestión	



ORD.: N° 42077/2951-15

ANT.: 1) Correo electronico entre Ruth Martínez, Subdepartamento gestion de Procedimientos y Mejoramiento Continuo, División Planificacion y Desarrollo y Susana Bizama, de la División Juridica, de fecha 10.06.2015.
2) Correos electrónicos entre Rebeca L. Parissi Yañez, Abogado División Juridica, y Ruth Martínez, Subdepartamento gestion de Procedimientos y Mejoramiento Continuo, División Planificacion y Desarrollo, de fechas 24.06.2015; 03.08.2015.

MAT.: Instructivo Gestión de Casos Complejos

SANTIAGO, 10 SET. 2015

DE: JEFA DIVISION JURIDICA
A : JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

A través del correo electronico del Antecedente N°1), se remitió a esta División proyecto de Instructivo de Gestión de Casos Complejos, a fin de que fuera revisado y aprobado, en su redaccion como en los aspectos legales necesarios.

En este contexto, el documento en comento fue revisado por esta asesoría jurídica, incorporándose al texto ciertos alcances con el fin de ajustarlo en lo pertinente, adecuaciones que finalmente se han considerado en la versión definitiva que junto a este Oficio se acompaña, debidamente revisado y visado, a fin de que se emita la Resolución aprobatoria de rigor, la que por la materia se encuentra exenta del trámite de toma de razón por la Contraloría General de la Republica.

Saluda atentamente a Ud.
[Handwritten Signature]
JEFA
MARIA SOLEDAD RAMIREZ HERRERA
FISCAL

Incl. Proyecto de Instructivo de Gestión de Casos Complejos
MONTERRA

- Distribución
- Subdepartamento Gestión de procedimientos.
 - División Planificación
 - Subdirección de Servicios al Cliente
 - Carpeta Juridica.

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° FOLIO 3575-59	FECHA 10/9/15
DESTINO Sua Jefa S.D. Gestion Resoluciones -	
con proceader	
[Handwritten Signature]	
FIRMA	