

Departamento de Traducción y Documentación - Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - Santiago
Teléfonos 2 965 2000-2 965 2637- www.ips.gob.cl

**APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE
PREVISION SOCIAL EL INSTRUCTIVO DE
"PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS
EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD
AUDITIVA".**

**RESOLUCIÓN - 658
EXENTA N° - - -**

SANTIAGO, 03 DIC 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.- La Ley N° 20.422, que establece Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

5.- La Resolución Exenta N° 320, de 19 de julio de 2012 y sus modificaciones posteriores, que fija la estructura orgánica del Instituto de Previsión Social, y deja sin efecto la Resolución Exenta N° 15, de 2010, sobre la misma materia.

6.- La Resolución Exenta N° 546, de 13 de octubre de 2015, que crea en el Instituto de Previsión Social, en principio hasta el 31 de diciembre del mismo año, una Mesa de Trabajo, sobre Personas en Situación de Discapacidad.



7.- 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 un procedimiento operativo que regirá la atención de personas en situación de discapacidad auditiva, a través de un dispositivo de "Video interpretación" en 29 sucursales categoría A de la red del Instituto de Previsión Social.

2.- Que, para la aplicación general y obligatoria del citado documento, el Departamento Canal Presencial dependiente de la División Canales de Atención a Clientes de este Instituto, ha elaborado el proyecto de Instructivo de "Procedimiento de Atención de Usuarios en Situación de Discapacidad Auditiva", para el Instituto de Previsión Social.

3.- Que, el texto denominado "Procedimiento de Atención de Usuarios en Situación de Discapacidad Auditiva", para el Instituto de Previsión Social, 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° 43.300/5870-15, de 02 de noviembre de 2015, siendo procedente la emisión de la respectiva resolución aprobatoria.

RESUELVO:

1.- Apruébase para el Instituto de Previsión Social, el Instructivo de "Procedimiento de Atención de Usuarios en Situación de Discapacidad Auditiva", que consta de catorce (14) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, visado por la División Jurídica con fecha 02 de noviembre de 2015, cuyo objetivo es establecer un procedimiento operativo que regirá la atención de personas en situación de discapacidad auditiva, a través de un dispositivo de "Video interpretación" en 29 sucursales categoría A, de la red de atención de este Instituto, a nivel nacional.

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

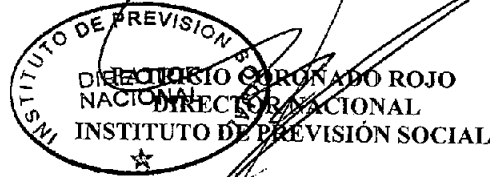
3.- Comuníquese el presente acto administrativo a la Superintendencia de Pensiones, de conformidad con la Circular N° 1508, de 01 de enero de 2008, de dicha entidad Fiscalizadora.



Departamento de Transparencia y Documentación - Instituto de Previsión Social
 Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 - Santiago
 Teléfonos 2 965 2000-2 965 2637- www.ips.gob.cl

658

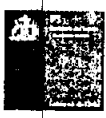
Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.



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 a Clientes
- 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 Institucional
- 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 Cisternas Mate, Subdirección de Sistema de Información y de Administración

JJC/H/YGFR/BA/PLPS/MT/WS/W/STR/MUGA/RP/Y/MRC/mrc
 Aprueba para el Instituto de Previsión Social, el Instructivo de "Procedimiento de Atención de Usuarios en Situación de Discapacidad Auditiva".
 XI-3 (FOLIO-3/75-71)

	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 1 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 2 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	


CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
dd/mm/2015	1	Todas		RMB/LPS/JAD/LMD/MOG Original

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/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 3 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	


658

ÍNDICE

1. OBJETIVOS / PROPÓSITO	4
2. ALCANCE	6
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS	6
4. DEFINICIONES	7
5. RESPONSABILIDADES	9
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	10
6.1 PROCEDIMIENTO	10
6.2 PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA	14
7. INDICADORES	14
8. CONTROL CAMBIOS	14
9. ANEXOS	14



[Handwritten signature]

	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 4 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

1. OBJETIVO/ PROPOSITO

1.1 ANTECEDENTES

El objeto de la Ley N° 20.422 es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad con el fin de obtener su plena inclusión social asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad. A la vez dispone que es deber del Estado promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad mediante programas que tengan como objetivo mejorar su calidad de vida, principalmente, a través de acciones de fortalecimiento o promoción de las relaciones interpersonales, su desarrollo personal, la autodeterminación, la inclusión social y el ejercicio de sus derechos.


En el marco de la reglamentación para la igualdad de oportunidades, el año 2004 se realiza el primer estudio nacional de la discapacidad, el que establece que la prevalencia de personas en situación de discapacidad es de un 12,9% del total de la población chilena, es decir 1 de cada 8 chilenos presenta una situación de discapacidad. De dicho estudio se desprende que un 8,7% del total de personas en dicha situación presenta discapacidad auditiva (1 de cada 55 chilenos), así como también un 0,55% presenta trastornos severos de la comunicación (1 de cada 1000), este escenario obliga a las instituciones del Estado a avanzar hacia procesos de atención y diálogo inclusivo.

En este contexto, el Instituto de Previsión Social ha desarrollado diversas acciones a fin de constituirse en un servicio público inclusivo que permita una mejor interacción con personas en situación de discapacidad auditiva y discapacidad para la comunicación verbal, tales esfuerzos han consistido en diversas capacitaciones a los funcionarios de atención directa en lenguaje de señas. Sin embargo debido a que no existe un uso recurrente de lengua de señas, así como también se presentan diversas formas de este tipo de lenguaje, es que se presenta un riesgo en la entrega del servicio a personas con discapacidad auditiva –ya sea por falta de práctica de los funcionarios o por incompatibilidad entre lo aprendido por ellos y la forma de expresión del usuario, etc.

El objetivo de la inclusión se transforma en una invitación al Instituto de Previsión Social para por una parte revisar y robustecer la atención directa a usuarios/as con procedimientos y sistemas de fácil utilización por parte de los/as funcionarios/as permitiendo la inclusión de las personas en situación de discapacidad y paralelo a esto profundizar la revisión de los protocolos de atención a fin de determinar los casos de atención preferente para este tipo de usuarios, así como también para las necesidades de usuarios/as en otro tipo de situación de discapacidad.

En el año 2014 se realizó un proyecto piloto con la empresa Familia en Línea (Convenio aprobado vía Res. Ex. N° 639 del 23 octubre 2014), el que contempló la instalación de un sistema de Videointerpretación por un periodo de 12 meses.




	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 5 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

658

El piloto consideró la instalación del sistema en un módulo en las sucursales de: Antofagasta (Plataforma), San Felipe (Plataforma), Talca (Plataforma), Estación Central (Plataforma) y San Bernardo (OIRS).

En términos generales el sistema permite la inclusión de las personas en situación de discapacidad auditiva, sin embargo requiere un proceso de capacitación, acompañamiento, difusión y asistencia técnica adecuada. Frente a lo anterior se levantó un proceso de licitación para instalar el sistema con las observaciones realizadas durante el pilotaje.

El servicio está contratado a la empresa Familia en Línea S.A. aprobado vía resolución Exenta N° 708 del 04 de agosto de 2015. El servicio comenzó formalmente la primera semana de agosto del 2015, con la implementación del sistema, y tendrá una duración de 18 meses.

1.2 OBJETIVO

El objetivo principal de la presente instrucción de trabajo es "Establecer el procedimiento operativo que regirá la atención de personas en situación de discapacidad auditiva, a través de un dispositivo de "video interpretación" en 29 sucursales categoría A de la red del Instituto de Previsión Social".

Por otra parte. El objetivo del Servicio es:

En términos generales:


- Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida e integración social de los usuarios con discapacidad auditiva, facilitando el acceso a la información de los servicios y beneficios que brinda el instituto.

En términos específicos:

- Instalar dispositivos comunicacionales que permitan la traducción de la atención a usuarios en situación de discapacidad auditiva y de comunicación verbal a través de video-interpretación con lengua de señas.
- Ajustar protocolos de atención de acuerdo a las necesidades de los usuarios/as en situación de discapacidad auditiva y de comunicación verbal.

A través de este documento se proporcionará a los ejecutivos de atención las herramientas necesarias para manejar de manera adecuada el contacto con los usuarios en situación de discapacidad auditiva, orientando su quehacer hacia la calidad de servicio y cumpliendo con los tres pilares fundamentales de nuestra atención: CALIDAD, CALIDEZ y CERCANÍA. Lo anterior permitirá, además, cumplir con otros objetivos como:



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 6 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

- Facilitar el contacto directo entre el Ejecutivo de Sala y Ejecutivo de Plataforma con el usuario en situación de discapacidad auditiva que requiere atención en nuestras sucursales.
- Entregar una atención a este tipo de usuario, con la misma calidad y el mismo nivel de contenidos en todos los puntos de atención presencia del IPS en forma preferente.
- Generar prácticas de atención y servicio al usuario que se caractericen por la calidez, empatía y pro actividad en la resolución de sus problemas y satisfacción de necesidades asociadas a nuestros productos y servicios, entendiendo siempre que se trata de personas que requieren una atención con foco en la integración.

2. ALCANCE

El presente Procedimiento está dirigida a las 29 sucursales categoría A (categorización 2015) que son parte del proyecto, las que se identifican a continuación:

Alameda	Copiapó	Iquique	Ñuñoa	Rancagua	Temuco
Antofagasta	Coyhaique	La Serena	Osorno	San Antonio	Valdivia
Arica	Curicó	Linares	Puente Alto	San Bernardo	Valparaíso
Chillan	Estación Central	Los Ángeles	Puerto Montt	San Miguel	Viña del Mar
Concepción	Independencia	Maipú	Punta Arenas	Talca	

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Resolución Exenta N° 708 del 04 de agosto del 2015. Aprueba contrato servicio de "Videointerpretación de lengua de señas para usuarios en condición de discapacidad auditiva en 29 sucursales IPS".
- Protocolo de Atención a personas en situación de discapacidad auditiva.
[http://biblioteca.intranet.ips.gob.cl/images/PDF/Documentos Transversales/Instrucciones generales - /Discapacidad auditiva/Protocolo de atencion a personas en situacion de discapacidad auditiva.pdf](http://biblioteca.intranet.ips.gob.cl/images/PDF/Documentos_Transversales/Instrucciones_generales_-_Discapacidad_auditiva/Protocolo_de_atencion_a_personas_en_situacion_de_discapacidad_auditiva.pdf)



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 7 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

4. DEFINICIONES

4.1 PERSONA CON DISCAPACIDAD

Es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas y/o mentales de causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, se ve impedida o restringida en su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás, producto de las diversas barreras presentes en el entorno al interactuar. (Ley 20.422).

4.2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Son las condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. (Ley 20.422).

4.3 DISEÑO UNIVERSAL

Es la actividad del Estado por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible. (Ley 20.422).


4.4 DISCRIMINACIÓN POR MOTIVO DE DISCAPACIDAD

Se trata de toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico. (Ley 20.422).

4.5 Igualdad de oportunidades

Ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas, pública o privada, de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social. (Ley 20.422).



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02/04/2013	Página 8 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

4.6 Exigencias de accesibilidad

Son los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, según el principio de accesibilidad universal. (Ley 20.422).

4.7 Ajustes necesarios

Son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. (Ley 20.422).

4.8 Lengua de Señas

La Lengua de Señas Chilena (LSCh) es una lengua de naturaleza visual gestual, que usan de manera propia y natural las personas sordas de Chile. Se trata de un sistema visual, dado que los mensajes se reciben por medio del sentido de la visión, y gestual, porque se manifiesta mediante las manos que se mueven en el espacio acompañadas de movimientos del cuerpo, la cabeza y expresiones faciales por parte de la persona que se comunica. Acuña, Adamo & Cabrera (2009); Diccionario BILINGÜE Lengua de Señas Chilena-Español; Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación.

4.9 Video Atención en señas


Es la modalidad de servicio que busca facilitar la atención a personas que tienen discapacidad auditiva, integrándolos y dando mayor autonomía en la resolución de sus requerimientos al Estado de manera eficiente.

Para tales efectos, se utilizarán sistemas tecnológicos que permitan a los usuarios una comunicación permanente y personalizada. Disponiendo de interpretación de lengua de señas mediante video conferencia instalada en módulo de atención.

Los objetivos de esta medida adoptada por IPS son los siguientes:

- Entregar una atención a este tipo de usuario, con la misma calidad y el mismo nivel de contenidos y servicio en los puntos de atención presencial IPS con mayor afluencia.
- Consolidar prácticas de atención y servicio al usuario que se caractericen por la calidez, empatía y pro actividad en la resolución de sus problemas y satisfacción de necesidades asociadas a los productos y servicios que entrega el IPS, entendiendo siempre que se trata de personas que requieren un mayor grado de atención.



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 9 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

- Brindar a los ejecutivos de atención las herramientas necesarias para manejar de manera adecuada el contacto con los usuarios con discapacidad auditiva, orientando su quehacer hacia la calidad de servicio.

4.10 BENEFICIARIO

Personas en situación de discapacidad auditiva que asisten a las sucursales categoría A del Instituto de Previsión Social y que se manejan en lengua de señas.

No obstante lo anterior, quienes no manejen este tipo de lenguaje utilizarán los mismos módulos de atención para requerir información o efectuar trámites debiendo el ejecutivo hacer uso de la comunicación escrita o a través de la lectura de labios.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 CENTROS DE ATENCIÓN PRESENCIAL


Los Ejecutivos de Sala y de Plataforma deberán atender al público de acuerdo al protocolo diseñado para los efectos, haciendo uso del dispositivo especial para esta atención preferente. Serán además responsables del registro de estas atenciones en el sistema SACH, especialmente en el registro de dirección, correo, o teléfono y consignando en Comentario el trámite efectuado y todo aquel antecedente que facilite obtener información respecto de la gestión realizada por estas personas.

Además se debe consignar en el registro SACH, el tipo de discapacidad que presenta el usuario.

5.2 CENTROS DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL (mesa de soporte y call center)

El Call Center, debe orientar a terceros que consulten por personas con estas características, informando que pueden concurrir personalmente a las Sucursales indicadas donde tendrán atención especializada. En aquellos lugares donde no existe el dispositivo especial deberán indicar que deben hacerse acompañar por un tercero o comunicarse a través de medio escrito si la persona sabe leer y escribir. La mesa soporte deberá conocer el procedimiento de manera tal de apoyar la gestión del ejecutivo si fuese necesario.



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 07 NOV 2015	Página 10 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 PROCEDIMIENTO

El Ejecutivo de Sala debe recepcionar al usuario, solicitar su CI y registrar el RUT para posteriormente acceder a la opción "Lenguaje de Señas" que derivará al usuario al módulo habilitado para tal efecto.

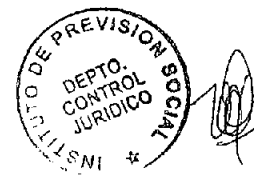



El ejecutivo de plataforma, para comenzar la atención del usuario, debe ingresar a la página web www.vrsena.cl y seguir los siguientes pasos:

- a) Ingresar a página web del proveedor del servicio www.vrsena.cl y posteriormente en la viñeta "acceso a plataforma" y seleccionar el logo de IPS

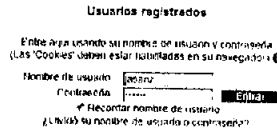


orma

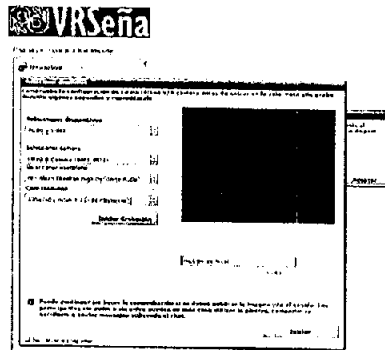


	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 11 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

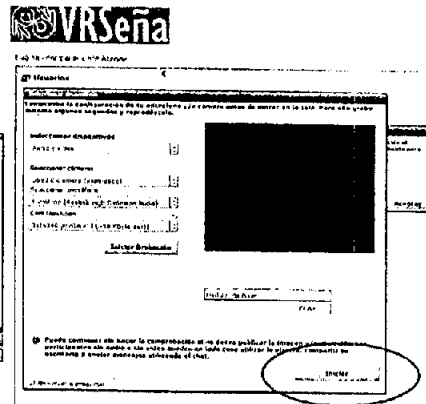
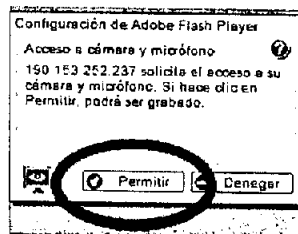
b) Posteriormente registrarse en la página con nombre de usuario y contraseña, las que fueron asignadas en la instalación de los dispositivos.




c) Si los dispositivos fueron desconectados de los puertos en donde inicialmente fueron instalados y se conectan en otros puertos, debe seleccionar o verificar que los dispositivos de audio y video correspondientes estén correctamente seleccionados. En primer lugar indicar Audio y Video, posteriormente cámara (Microsoft LifeCamHD-3000), luego Micrófono USB Audio Device y finalmente la resolución más alta 320x240 (HVGA 4:3 – 56Kbyte/sec)



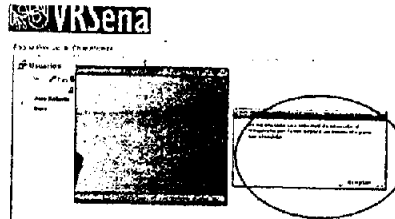
d) Una vez seleccionados los dispositivos, debe presionar "iniciar" y posteriormente "Permitir"



[Handwritten signature]

	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2010	Página 12 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

e) Ya iniciado el sistema debe esperar a que un interprete contacte su llamado, una vez contactado asegúrese de direccionar la cámara hacia el usuario en situación de discapacidad auditiva, a fin de que pueda expresar los requerimientos que el interprete le señalará a usted a través de los audifonos.



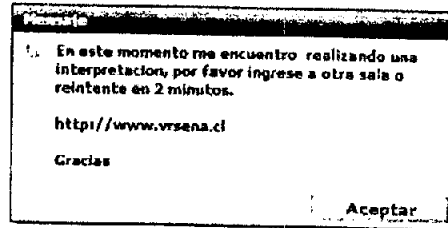
f) En caso de que el sistema arroje el mensaje de espera, vuelva al inicio y seleccione otra sala (IPS Sala 1 o IPS Sala 2)



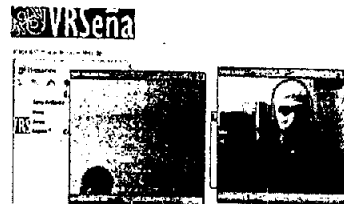
Página Principal > IPS

- IPS Sala 1
- IPS Sala 2

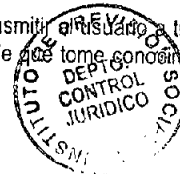
LAMP-1511-121A




g) Una vez contactado el intérprete y realizado los anteriores pasos, está en condiciones de iniciar la video interpretación



A través de esta comunicación podrá identificar el requerimiento del usuario y proceder a dar las respuestas a sus inquietudes o a ingresar el trámite que corresponda de acuerdo a los procedimientos de cada uno de ellos. El ejecutivo deberá transmitir al usuario a través del intérprete las acciones que está realizando con el propósito de que tome conocimiento de



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 13 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

lo que acontece. En las solicitudes que consignen una declaración jurada deberá ser claro en cada aspecto de ella para asegurarse que el solicitante ha declarado correctamente.

Si se trata de una transacción que amerite la acción de otra Unidad de La Sucursal, (Ej. compra de Bonos FONASA, deberán efectuarse las acciones pertinentes para asegurar la entrega del producto solicitado por el usuario.

- h) Para finalizar la atención debe cerrar la sesión (botón "salir").




- i) Una vez finalizada la atención, procure transmitir al ciudadano la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos para dar solución a su requerimiento, una sonrisa informa grado de satisfacción de la gestión.

Ingresar la atención con los mayores antecedentes posibles al SACH dejando siempre consignado los datos personales, en especial dirección correo electrónico o teléfono de referencia con el nombre de algún familiar y en Comentario registrar el tramite efectuado.

Por otra parte, en la pestaña "datos de atención" se debe indicar **SÍ** en la pregunta "¿El solicitante presenta algún tipo de discapacidad?", el cual desplegará las alternativas para describir la situación del ciudadano. En este caso se seleccionará "Auditiva" pudiendo además seleccionar otra según sea el caso.

- j) En caso de inconvenientes con el aplicativo o la conexión, puede además contactarse con el administrador del contrato al Departamento de Atención Presencial al anexo 2720 o correos electrónicos julio.aguilera@ips.gob.cl / luis.a.moreno@ips.gob.cl. En caso de ser un tema técnico urgente, puede comunicarse con los intérpretes directamente al teléfono +56 2 29470918 o al correo electrónico vrseña@familiaentel.cl.



	ATENCIÓN DE USUARIOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 02 NOV 2015	Página 14 de 14
Elaborado por: Departamento Canal Presencial	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Dirección Nacional	

658

6.2 PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA

Siempre es probable que se presenten situaciones de contingencia, si aquello sucede y se estima que es transitoria podrá esperarse que se solucionen las deficiencias técnicas para retomar la atención.

En la eventualidad que la contingencia informática no se restablezca, deberá intentarse una forma de comunicación diferente, a través de comunicación escrita u otras que faciliten el entendimiento.

7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica.

8. CONTROL DE REGISTROS

No aplica.

9. ANEXOS

No aplica.

