



**SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL, EL INSTRUCTIVO
INSTITUCIONAL DENOMINADO
“PROCEDIMIENTO ATENCIÓN
CORRESPONDENCIA CIUDADANA”**

**RESOLUCIÓN 155
EXENTA N°**

SANTIAGO,

08 ABR 2016

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.

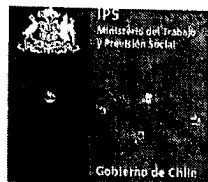
3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

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 una solicitud ciudadana, que es aquella por la cual el ciudadano formula, a través de una petición formal escrita, una consulta, reclamo, felicitación o sugerencia sobre los beneficios del Sistema de Reparto y de la Reforma Previsional de la Ley N° 20.255 y de las prestaciones de seguridad social que este Instituto administra, 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 Subdepartamento Correspondencia Ciudadana del Departamento Canal de Atención Remota dependiente de la División Canales de Atención a Clientes del Instituto de Previsión Social, ha elaborado el Instructivo Institucional denominado “Procedimiento Atención Correspondencia Ciudadana”.



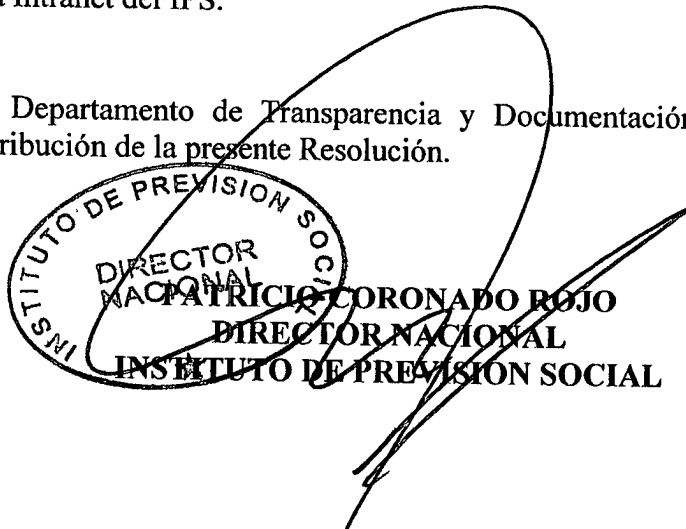
3.- Que, por Oficio Ordinario N° 43685/1372-2016, de 22 de marzo de 2016, la División Jurídica de este Instituto, emite informe sobre la aprobación legal del instructivo de la especie, estableciendo la procedencia de dictar el correspondiente acto administrativo aprobatorio por el Departamento de Transparencia y Documentación.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** para el Instituto de Previsión Social, el Instructivo denominado "Procedimiento Atención Correspondencia Ciudadana", que consta de nueve (09) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, con aprobación legal de fecha 22 de marzo de 2016, cuyo objetivo es establecer el procedimiento que se debe considerar y aplicar al momento de presentarse una solicitud ciudadana, señalando las fases de gestión, escalamiento, seguimiento y los estándares considerados para ello.

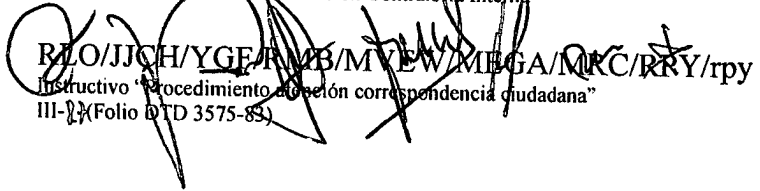
2.- Publíquese el Procedimiento, que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente "Instructivos Institucionales", de la Intranet del IPS.


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

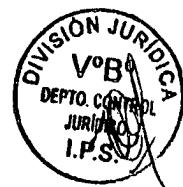
DISTRIBUCION:


- 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 Cobranza Institucional
- 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
- Evelyn Cisternas Mate, Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- Silvana Fuentes Novoa, División Contraloría Interna


RLO/JJCH/YGE/AMB/MYEW/MEGA/MRC/RRY/tpy
Instructivo "Procedimiento atención correspondencia ciudadana"
III-11 (Folio DTD 3575-83)

| | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | | Fecha de aprobación legal: 22 MAR. 2016 | Página 1 de 9 |
| Elaborado por: Subdepto. Correspondencia Ciudadana, Departamento Canal de Atención Remota | Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento | Aprobado por: Dirección Nacional, División Jurídica | |

**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA**



| | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | | Fecha de aprobación legal: 27 MAR 2016 | Página 2 de 9 |
| Elaborado por: Subdepto. Correspondencia Ciudadana, Departamento Canal de Atención Remota | Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento | Aprobado por: Dirección Nacional, División Jurídica | |


CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Página | Numeración del contenido | Cambio Efectuado |
|------------|----------|--------|--------------------------|------------------|
| 10-11-2015 | Original | | | VIV/ACC/PES/JAV |

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 todas /os, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos




| | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | | Fecha de aprobación leg. 2 MAR 2016 | Página 3 de 9 |
| Elaborado por: Subdepto. Correspondencia Ciudadana, Departamento Canal de Atención Remota | Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento | Aprobado por: Dirección Nacional, División Jurídica | |

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| 1. OBJETIVOS / PROPÓSITO | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS | 4 |
| 4. DEFINICIONES | 4 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 6 |
| 6.1 FLUJO ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | 6 |
| 6.2 ROLES | 7 |
| 6.1.2 DESDRIPCIÓN DE FUNCIONES/ MODELO DE ATNCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | 7 |
| 1. JEFE CORRESPONDENCIA CIUDADANA | 7 |
| 2. ANALISTA | 7 |
| 3. EXPERTO DE NEGOCIO | 8 |
| 7. INDICADORES DE GESTIÓN | 9 |
| 8. CONTROL DE CAMBIOS | 9 |
| 9. ANEXOS | 9 |



| | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | | Fecha de aprobación legal: 22 MAR 2016 | Página 4 de 9 |
| Elaborado por: Subdepto. Correspondencia Ciudadana, Departamento Canal de Atención Remota | Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento | Aprobado por: Dirección Nacional, División Jurídica | |

1. OBJETIVO/ PROPÓSITO

Este instructivo establece el procedimiento que se debe considerar y aplicar al momento de presentarse una solicitud ciudadana, señalando las fases de gestión, escalamiento, seguimiento y los estándares considerados para ello.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al modelo de atención de usuarios de IPS, en el ámbito de la atención No presencial, específicamente en la atención vía postal.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento Gestión Casos Complejos

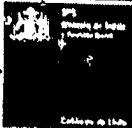
4. DEFINICIONES

4.1 Solicitud Ciudadana:

Para efectos de este documento, se entenderá por "Solicitud ciudadana":

- Toda presentación en que el ciudadano formule, a través de una petición formal escrita, una Consulta, Reclamo, Felicitación o Sugerencia relativa a trámites propios del IPS, tanto de Reparto como Reforma Previsional u otros aspectos relacionados con procesos administrados u operados por el IPS, tales como Asignación Familiar, Beneficios No Previsionales, Recaudación de Cotizaciones, entre otros..
- Toda presentación en el que el ciudadano solicita, a través de una petición formal escrita, que se aclaren dudas e inquietudes propias de beneficios que concede, administra y paga el IPS.
- Toda presentación en el que Instituciones del Estado (Presidencia, Superintendencias, Ministerios, Cámara de Diputados, Consejo de Defensa Ciudadana, Municipios, entre otros.) solicitan, a través de una petición formal escrita, se aclaren o respondan solicitudes ciudadanas presentadas ante esos organismos por un ciudadano.



| | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | | Fecha de aprobación legal: 22 MAR. 2016 | Página 5 de 9 |
| Elaborado por: Subdepto. Correspondencia Ciudadana, Departamento Canal de Atención Remota | Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento | Aprobado por: Dirección Nacional, División Jurídica | |

4.2 Cliente Externo

- El usuario que presenta una solicitud directamente, a través de una petición formal escrita al IPS
- La entidad gubernamental que solicita a través de una petición formal escrita, información, asociada a un ciudadano en relación con materias administradas por el IPS.

4.3 Cliente Interno

El Departamento de Transparencia y Documentación, Dirección Nacional.

5. RESPONSABILIDADES

➤ ANALISTAS DE CORRESPONDENCIA CIUDADANA

Encargados del análisis, respuesta y/o escalamiento de la solicitud según corresponda.

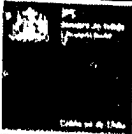
➤ JEFE SUBDEPARTAMENTO

Correspondencia Ciudadana, encargado de la gestión y supervisión del proceso y firma de respuestas.

➤ EXPERTOS DE NEGOCIO

Encargados de gestionar al interior de la unidad de negocio la solicitud y elaborar la respuesta al escalamiento.



| | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | | Fecha de aprobación legal: 22 MAR 2016 | Página 7 de 9 |
| Elaborado por: Subdepto. Correspondencia Ciudadana, Departamento Canal de Atención Remota | Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento | Aprobado por: Dirección Nacional, División Jurídica | |

6.2 ROLES

6.2.1 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES / MODELO DE ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA


1. Jefe Correspondencia Ciudadana

- Deberá reguardar el cumplimiento del procedimiento de atención y sus estándares de calidad.
- Debe certificar que la información proporcionada en las respuestas sea la correcta y apropiada a lo solicitado respondiendo con los recursos que disponga.
- Debe mantener el registro estadístico de la actividad de los analistas y de los indicadores de gestión de la unidad

2. Analistas

- Deberá cumplir con los procedimientos asociados al modelo de respuestas a las solicitudes recibidas mediante el Sistema Gestión Documental (SGD).
- Deberá revisar todos los aplicativos disponibles en los sistemas computacionales, instructivos de atención e información disponible, de acuerdo a las materias consultadas (Pensiones Reforma, Asignación Familiar, Aportes Familiares, etc.).
- Elabora respuesta al usuario proporcionando el fundamento de la respuesta y orientar las acciones que puede realizar el ciudadano según corresponda al caso analizado.
- De no ser posible la resolución del caso dentro del área, la consulta deberá ser escalada al experto de negocio que corresponda a la materia involucrada, por medio de una solicitud de escalamiento en el Sistema de Atención en uso para el Modelo de Atención IPS.




| | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | | Fecha de aprobación legal: | Página 8 de 9 |
| Elaborado por: Subdepto. Correspondencia Ciudadana, Departamento Canal de Atención Remota | Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento | Aprobado por Dirección Nacional, División Jurídica 2 MAR. 2016 | |

- Informar al usuario, mediante oficio, que su solicitud ha sido derivada a la unidad pertinente y una vez obtenida la respuesta se complementará mediante un nuevo oficio.
- Una vez recepcionada la respuesta del experto de negocio, debe responder al ciudadano en un plazo máximo de dos días hábiles.
- Debe mantener control de los trámites que se le asignan y registrar la actividad que realiza.

3. Experto de Negocio

- Recibe consulta a través del sistema de registro y seguimiento de atenciones vigente (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 (15 días hábiles desde la recepción del escalamiento).
- El experto entrega respuesta a la solicitud.
- Respuesta debe resguardar que sea redactada de manera de poder informar adecuadamente al cliente externo con completitud y foco en la materia de la solicitud. Se deben evitar respuestas inespecíficas y cuidar la ortografía de éstas.
- La respuesta, 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.



| | | | |
|--|--|--|---|
|  Elaborado por: Subdepto. Correspondencia Ciudadana, Departamento Canal de Atención Remota | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA CIUDADANA Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento | SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | | Fecha de aprobación legal: 22 MAR 2016 | Página 9 de 9 Aprobado por: Dirección Nacional, División Jurídica |

7. INDICADORES DE GESTIÓN

Porcentaje de Atención en 7 o menos días hábiles

Mide las solicitudes ciudadanas que son atendidas por la unidad en un plazo máximo de 7 días hábiles. Indicador anual con seguimiento mensual.

$$\frac{\text{Total de respuestas} \leq 7 \text{ días hábiles} + \text{Total Escalamiento} \leq 7 \text{ días hábiles}}{\text{Total de Solicitudes Ingresadas}}$$

8. CONTROL DE REGISTROS

No Aplica

9. ANEXOS

No Aplica

