



APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL TEXTO DENOMINADO "MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES".

RESOLUCIÓN EXENTA N° 184

SANTIAGO,

03 MAY 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 uniformar el procedimiento de atención en las oficinas móviles del Instituto de Previsión Social, oficinas que tienen como finalidad principal entregar atenciones en aquellas comunas que en la actualidad no cuentan con atención presencial, entregando los mismos servicios de las sucursales, con excepción de los trámites de JUNAEB, SBIF y venta de productos valorizados FONASA.

2.- Que, para la aplicación general y obligatoria del citado documento, la División Canales de Atención a Clientes dependiente de la Subdirección de Servicios al Cliente, ha elaborado el documento denominado "Modelo de Atención en Oficinas Móviles", cuyo texto fue revisado por el Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación del Conocimiento de este Instituto.

3.- Que, el texto denominado "Modelo de Atención en Oficinas Móviles", 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° 44825/1698-16, de fecha 13 de abril de 2016, siendo procedente la emisión de la respectiva resolución aprobatoria.



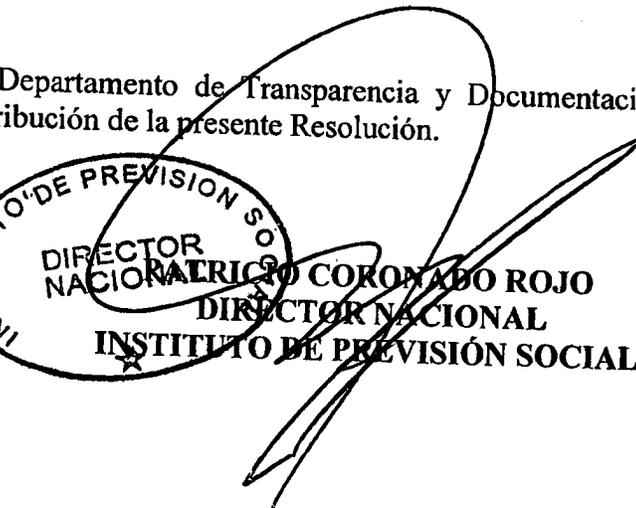
RESUELVO:

1.- Apruébase para el Instituto de Previsión Social, el texto denominado "Modelo de Atención en Oficinas Móviles", que consta de ocho (8) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, con aprobación legal de fecha 13 de abril de 2016, cuyo objetivo es uniformar el procedimiento de atención en las oficinas móviles de la Institución, cuyo objetivo principal, es entregar atenciones en aquellas comunas que en la actualidad, no cuentan con atención presencial, entregando los mismos servicios de los Centros de Atención Previsional Integral, con excepción de los trámites de JUNAEB, SBIF y venta de productos valorizados FONASA.

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

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48°, de la Ley N°19.880, citada en Vistos N°3 Y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N°008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N°3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".

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 Beneficios
- 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 de Cobranza 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

JJCH/YGH/RMB/MVEW/NCR/MEGA/RPY/MRC/mrc.

Documento denominado "Modelo de Atención en Oficinas Móviles".
IV-34 (FOLIO DTD 3575-87)



**MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS
MÓVILES**

SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Fecha de aprobación
legal **3 ABR 2016**

Página 1 de 8

Elaborado por: División Canales
de Atención a Clientes

Revisado por: Jefe Departamento Atención
Presencial y Subdepartamento Generación de
Conocimiento

Aprobado por: Jefa División Canales de
Atención, División Jurídica y Dirección
Nacional

**MODELO DE ATENCIÓN
EN OFICINAS MÓVILES**



	MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 2 de 8
Elaborado por: División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Jefe Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación de Conocimiento	Aprobado por: Jefa División Canales de Atención, División Jurídica y Dirección Nacional	

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
26/01/2016				BMP/CMG/JAV Adaptación a modelo de documento, se agregan definiciones y responsabilidades
06/10/2015	1			Original Equipo de implementación

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.



[Handwritten signature]

	MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 3 de 8
Elaborado por: División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Jefe Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación de Conocimiento	Aprobado por: Jefa División Canales de Atención, División Jurídica y Dirección Nacional	

ÍNDICE

1. OBJETIVOS / PROPÓSITO	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS	4
4. DEFINICIONES	4
5. RESPONSABILIDADES	4
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
6.1 ANTECEDENTES	4
6.2 POTENCIAL DEMANDA DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES IPS	5
6.3 PRODUCTOS A ENTREGAR	5
6.4 MODELO ATENCIÓN OFICINA MÓVIL	5
6.5 ATENCIÓN DE CONTINGENCIA	7
6.6 IMPLEMENTACIÓN NECESARIA PARA LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS MÓVILES	7
6.7 CONSIDERACIONES GENERALES	8
7. INDICADORES DE GESTIÓN	8
8. CONTROL REGISTROS	8
9. ANEXOS	8



	MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 4 de 8
Elaborado por: División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Jefe Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación de Conocimiento	Aprobado por: Jefe División Canales de Atención, División Jurídica y Dirección Nacional	

1. OBJETIVO / PROPÓSITO

Este documento tiene por finalidad uniformar el procedimiento de atención en las Oficinas móviles del Instituto de Previsión Social.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todas las Oficinas móviles del Instituto de Previsión Social.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Sistema integral de atención ciudadana, protocolo atención en oficinas móviles

4. DEFINICIONES

Sistema de Atención Chile Atiende, (SACH)

Sistema que permite registrar consultas, felicitaciones, sugerencias y/o reclamos efectuados por los clientes ciudadanos.

5. RESPONSABILIDADES

Funcionario Oficina Móvil

Responsable de entregar una atención acorde al Modelo de Atención de Público establecido para las oficinas móviles.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 ANTECEDENTES

El Instituto de Previsión Social, con la finalidad de ampliar los puntos de atención a nivel nacional, dispuso desde el año 2013 la creación de 5 oficinas móviles en las regiones Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía.

El objetivo principal de las oficinas móviles IPS, es entregar atenciones en aquellas comunas que en la actualidad no cuentan con atención presencial, entregando los mismos servicios de las sucursales, con excepción de los trámites de JUNAEB, SBIF y venta de productos valorizados FONASA.



	MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 5 de 8
Elaborado por: División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Jefe Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación de Conocimiento	Aprobado por: Jefa División Canales de Atención, División Jurídica y Dirección Nacional	

La Oficina móvil visitará periódicamente las diversas localidades agendadas e informadas al nivel central por las Direcciones Regionales. Por otra parte, frente a emergencias o situaciones de contingencia, la oficina móvil podrá prestar la atención necesaria para mantener continuidad operativa en las localidades o sucursales que lo requieran.

6.2 POTENCIAL DEMANDA DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES IPS

La oficina móvil de IPS tiene cobertura en las regiones Metropolitana, Valparaíso¹, O'Higgins, Biobío y Araucanía. Cada región establecerá el calendario de atenciones que deben contemplar las comunas, sectores o localidades que serán visitadas por el móvil.

El calendario será enviado por cada Dirección Regional al Departamento de Atención Presencial, Unidad de Implementación, el penúltimo día hábil del mes anterior al iniciar la atención, informando la comuna/localidad, lugar de instalación, dirección, fecha y horario.

Por otra parte, frente a contingencias a nivel regional o nacional, la oficina móvil puede ser destinada a apoyar las labores de emergencia a fin de asegurar la continuidad operativa de la red de sucursales de IPS, u otra labor que sea encomendada a la Institución frente a la situación extraordinaria.

6.3 PRODUCTOS A ENTREGAR

Las oficinas móviles ofrecerán a la ciudadanía todos los trámites IPS y productos en convenio de otras instituciones con excepción de los productos de JUNAEB, SBIF y venta de productos valorizados FONASA.

6.4 MODELO DE ATENCIÓN OFICINA MÓVIL

- La Oficina Móvil dependerá administrativa y operativamente de la Dirección Regional correspondiente.
- El Departamento de Atención presencial, recomienda establecer un calendario fijo con atención semanal o quincenal, sin embargo cada región puede determinar, según la necesidad territorial, la frecuencia y número de puntos a atender. En este sentido, es responsabilidad de cada Dirección Regional, informar mensualmente al Departamento de Atención presencial la programación de visitas del móvil.

¹ La región de Valparaíso funciona con un contrato de arriendo de oficina móvil, el que finalizó a comienzos del año 2014, por lo cual se dispuso para la región, el móvil que se dio de baja en la Dirección Regional Metropolitana.



	MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 12 ABR 2016	Página 7 de 8
Elaborado por: División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Jefe Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación de Conocimiento	Aprobado por: Jefa División Canales de Atención, División Jurídica y Dirección Nacional	

6.5 ATENCIÓN DE CONTINGENCIA

En caso de situaciones de fuerza mayor que impidan una conexión directa con los servidores centrales, los móviles deben disponer de todos los formularios manuales que permitan entregar una atención en contingencia. Los trámites generados por esta vía deberán ser ingresados una vez habilitados los sistemas y entregar respuesta oportuna a través de los distintos canales de atención.

6.6 IMPLEMENTACIÓN NECESARIA PARA LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS MOVILES

Para el correcto funcionamiento del Modelo de Atención en las Oficinas Móviles, cada una de ellas debe disponer de los siguientes elementos:

- Vehículo en estado de uso impecable y con la documentación necesaria vigente, equipado con mobiliario apropiado para la atención.
- Equipos computacionales (Notebooks).
- Equipo Multiband con conexiones a Internet e Intranet Institucional.
- Deben contar con todos los Aplicativos necesarios que permitan atender los productos IPS y de las instituciones en convenio.
- Aplicativo SACH.
- Impresora.
- GPS.
- Teléfonos celulares.
- Rollo de números de atención.
- Equipamiento oficinas móviles. Las oficinas móviles cuentan con el siguiente equipamiento:

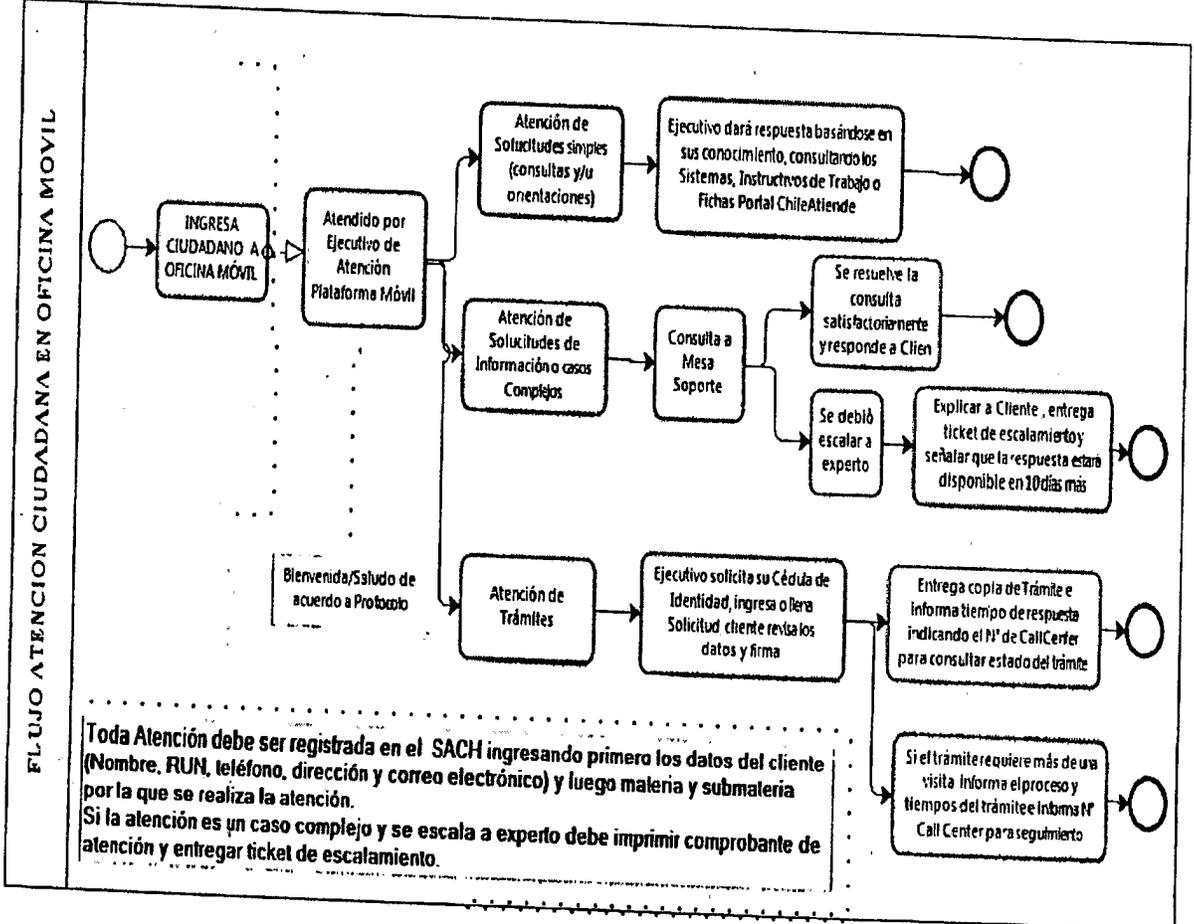
OFICINAS MÓVILES	REGIONES	NOTEBOOKS	CELULARES	SISTEMA GPS
5	5	10	5	5



	MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 6 de 8
Elaborado por: División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Jefe Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación de Conocimiento	Aprobado por: Jefa División Canales de Atención, División Jurídica y Dirección Nacional	

- Las Oficinas Móviles contarán con dos ejecutivos de atención plataforma móvil, quienes deberán aplicar el Protocolo elaborado especialmente para esta función y apoyarse en los Instructivos de Trabajo (IT), para atender los productos de IPS y de las Instituciones en convenio, los cuales se encuentran publicados en Intranet, banner Canales de Atención.
- Por motivos de fuerza mayor o técnicas del Móvil que le impida llegar al punto de atención programado, el Director Regional deberá comunicar al encargado o representante de la Comuna y/o localidad y a la División Atención a Clientes de dicha situación, e implementar el Punto con el Kit de Atención en Terreno para atender en contingencia a la ciudadanía.
- Todos los trámites que impliquen un proceso de tramitación a las correspondientes áreas (registro, resguardo, despacho y seguimiento de documentación), deberán ser efectuados por las Direcciones regionales de procedencia. Para ello deberán contar con espacio para archivo y fono de contacto para el seguimiento y control del usuario interesado.

A continuación se detalla el flujo de atención ciudadana:



	MODELO DE ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	SUBDIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 8 de 8
Elaborado por: División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Jefe Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación de Conocimiento	Aprobado por: Jefa División Canales de Atención, División Jurídica y Dirección Nacional	

6.7 CONSIDERACIONES GENERALES

El modelo indicado debe estar en constante evaluación y adecuación, si la requiere, para que pueda responder eficazmente a una atención de público de calidad.

La Oficina Móvil se instalará preferentemente en la plaza principal de la localidad, de manera de concitar la atención e interés de la ciudadanía.

Los requerimientos de *toner* para las impresoras se deben incorporar al pedido trimestral de la Dirección Regional.

La Dirección Regional deberá solicitar los timbres para la atención al Depto. Transparencia y Documentación.

Los problemas de conectividad deberán ser reportadas a la Mesa de Ayuda Tecnológica al teléfono [REDACTED]

7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica

8. CONTROL DE REGISTROS

No aplica

9. ANEXOS

No aplica



Handwritten signature