

APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL INSTRUCTIVO INSTITUCIONAL DENOMINADO “PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN”.

RESOLUCIÓN 186
EXENTA N°

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.

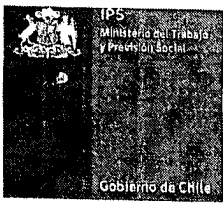
4.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón; y las facultades que me concede el artículo 57°, de la Ley N° 20.255.

CONSIDERANDO:

1.- Que, resulta necesario definir un Sistema de Gestión de Seguridad, Felicitaciones y Reclamos que se ajuste al actual Modelo de Atención del IPS considerando los perfiles que existen a nivel de los canales de atención, sean éstos canales presenciales o no presenciales o remotos.

2.- Que, para la aplicación general y obligatoria del citado instrumento, el Subdepartamento Generación del Conocimiento y la División Canales de Atención a Clientes de este Instituto, han elaborado el proyecto de Instructivo “Procedimiento Gestión de Felicitaciones, Sugerencia y Reclamos para los Canales de Atención”, del Instituto de Previsión Social.

3.- Que, el texto citado precedentemente, 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° 43293/1373-2016, de 07 de abril de 2016, siendo procedente la emisión de la respectiva resolución aprobatoria.



RESUELVO:

1.- Apruébase para el Instituto de Previsión Social, el Instructivo de “Procedimiento Gestión de Felicitaciones, Sugerencia y Reclamos para los Canales de Atención”, que consta de veintisiete (27) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, visado por la División Jurídica con fecha 07 de abril de 2016, cuyo objetivo es definir un Sistema de Gestión de Seguridad, Felicitaciones y Reclamos que se ajuste al actual Modelo de Atención del IPS considerando los perfiles que existen a nivel de los canales de atención, sean éstos canales presenciales o no presenciales o remotos.

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.

4.- 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.

DIRECTOR NACIONAL
PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Canales de Atención 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 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

JJC/RA/B/YGF/MFE/WNCR/ME/CA/RP/IN/RC/mrc
Instructivo “Procedimiento Gestión de Felicitaciones, Sugerencia y Reclamos para los Canales de Atención”
IV-11 (FOLIO DTD 3575-85)



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Subdirección Servicios al Cliente

Fecha de aprobación legal:

07 ABR 2016

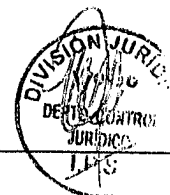
Página 1 de 27


Elaborado por:
Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes

Revisado por:
Subdepartamento Generación del Conocimiento

Aprobado por:
División Jurídica y Director Nacional

**PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN**



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 2 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	


CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
27-09-2015	01			JNA: Versión 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.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 3 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

ÍNDICE

1. OBJETIVOS / PROPÓSITO	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS	4
4. DEFINICIONES	4
5. RESPONSABILIDADES	5
6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO	
6.1 CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL	6
6.2 CANALES DE ATENCIÓN REMOTA	7
6.3 CANAL DE PAGOS	10
6.4 CANAL DIGITAL	11
6.5 INGRESO AL SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS	11
6.6 SITUACIÓN DE CONTINGENCIA	19
7. INDICADORES DE GESTIÓN	19
8. CONTROL DE REGISTROS	19
9. ANEXOS	
9.1 FLUJOGRAMA CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL	20
9.2 FLUJOGRAMA CANAL DE ATENCIÓN REMOTA	21
9.3 FLUJOGRAMA CANAL DE PAGOS	24
9.4 CARTA DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO	25
9.5 FORMULARIO FELICITACIÓN, SUGERENCIA O RECLAMO	26



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 4 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

1. OBJETIVO

Definir un Sistema de Gestión de Seguridad, Felicitaciones y Reclamos que se ajuste al actual Modelo de Atención del IPS considerando los perfiles que existen a nivel de los canales de atención, sean éstos canales presenciales o no presenciales o remotos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos Canales de Atención Presencial y No Presencial del Instituto de Previsión Social, que reciban requerimientos de nuestros Usuarios, en el ámbito de la interacción con el Instituto, y que redunde en una sugerencia para mejorar el servicio prestado por la Institución, una felicitación por la gestión efectuada o un reclamo generado en el incumplimiento de las expectativas.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
- Instrucción de Trabajo "Uso de Sistema de Atención Ciudadana" SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS.
- Instrucción de Trabajo (IT); Ejecutivo de Plataforma de Atención (EPA); Opción de Ingreso de Reclamos Felicitaciones y Sugerencias.
- Instrucción de Trabajo (IT); Escalamiento Casos Complejos.

4. DEFINICIONES


4.1 SUGERENCIA

Propuesta realizada por un Usuario del Instituto, donde manifiesta la necesidad de cambio, modificación o mejora de algún aspecto del quehacer institucional.

4.2 FELICITACIÓN

Manifestación de elogio respecto al proceder de Ejecutivos de Atención o bien la manifestación positiva en relación a algún aspecto del quehacer institucional.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 11 / APR 2016	Página 5 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

4.3 RECLAMO

Oposición, queja o protesta respecto de una acción u omisión institucional manifestada formalmente de manera verbal o por escrito, ante cualquiera de los Canales de Atención o Departamento de Transparencia y Documentación.

Para estos efectos, este instructivo distingue entre:

4.3.1 RECLAMO REFERIDO A LA ATENCIÓN

Dice relación con el nivel de esmero percibido por el Usuario, en el vínculo generado con nuestra Institución al momento de interactuar con sus Ejecutivos o con los sistemas aplicables en las diversas áreas de interés, teniendo como referencia la Carta de los Derechos del Clientes.

4.3.2 RECLAMO REFERIDO A BENEFICIOS SOLICITADOS

Dice relación con la oportunidad y certeza en la tramitación y concesión de los beneficios administrados por el Instituto o por las Instituciones en Convenio, caso en el cual el IPS actuará como mero receptor.

4.4 SISTEMA DE ATENCIÓN CHILE ATIENDE, (SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS).

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

4.5 SGD

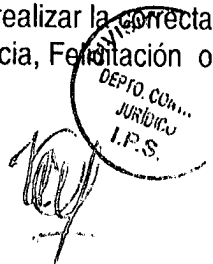
Sigla correspondiente a Sistema de Gestión Documental, que es un medio informático para la distribución y respuesta de la documentación y correspondencia que ingrese al Instituto.

5 RESPONSABILIDADES

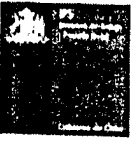
5.1 EJECUTIVO DE SALA

Para efectos de este procedimiento, es quien tiene a su cargo de función de realizar la correcta derivación de un Usuario que manifiesta su deseo de presentar una Sugerencia, Felicitación o Reclamo, en los términos previamente referidos.

Este documento impreso es una copia no controlada.



DEPTO. COM. JURÍDICO
I.P.S.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 6 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

5.2 EJECUTIVO DE ATENCIÓN

El Ejecutivo que atiende público deberá realizar el ingreso de una Sugerencia, Felicitación o Reclamo, a través del Sach; de acuerdo a la solicitud del Usuario.

5.3 JEFE DE SUCURSAL

Es el responsable de gestionar ante quien corresponda, las respuestas a las Felicitaciones, Sugerencias y/o Reclamos dentro de los plazos establecido para ello.

5.4 EJECUTIVO DE CALL CENTER

Debe recibir una Sugerencia, Felicitación o Reclamo a través del contacto telefónico con el Usuario, ingresándola al Sistema de Atención Chile Atiende, de acuerdo a perfil de Ejecutivo de Call Center.

5.5 JEFE DE CALL CENTER

Es responsable de generar respuestas a las Sugerencias, Felicitaciones o Reclamos que se ingresen al sistema, entregando soporte al Ejecutivo Call Center y en caso de corresponder, derivando el reclamo a un Experto de Casos Complejos, correspondiente al modelo de escalamiento de casos.


5.6 EXPERTO DE CASOS COMPLEJOS

Debe revisar los casos ingresados en virtud de este proceso y generar respuestas a través del Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas.

5.7 JEFE GESTIÓN CASOS COMPLEJOS

Es quien debe gestionar los Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias escalados a través del Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas por los Jefes de Sucursales o Call Center.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 7 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

6.1 CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

En caso que un ciudadano desee efectuar una Sugerencia, Felicitación o Reclamo, el Ejecutivo de Sala debe aplicar el procedimiento establecido en el Protocolo de Atención para Canales Presenciales e ingresar el Rut en el Sistema Ordenador de Filas entregando un número de atención.

El Usuario puede efectuar la Sugerencia, Felicitación o Reclamo, por escrito, para lo cual se habilitará un formulario que deberá estar ubicado en lugar visible y de fácil acceso para el público, el formulario se podrá entregar directamente en la OIRS o ser depositado en un buzón especialmente destinado para ello.

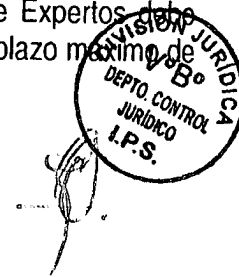
El Ejecutivo debe ingresar al Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas a través del botón de Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias, y registrar o confirmar los datos del Usuario.


Si la Felicitación, Sugerencia o Reclamo por medio de formulario, el Ejecutivo debe registrar en el Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas el requerimiento, digitalizar y adjuntar el documento y grabar la gestión. El sistema lo derivará automáticamente al Jefe de Sucursal.

Si la Felicitación, Sugerencia o Reclamo se realiza en forma verbal, el Ejecutivo debe registrar el contenido del mismo, leerlo al Usuario y si éste está de acuerdo, grabarlo, entregando un comprobante de atención al requirente e informando al mismo tiempo el plazo máximo contemplado para evacuar la respuesta (12 días hábiles). En este caso, el Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas deriva el requerimiento automáticamente al Jefe de Sucursal.

Una vez recibido el requerimiento, el Jefe Sucursal debe analizarlo y en caso de poder responder inmediatamente, debe generar la respuesta, registrarla en el sistema, enviarla al Usuario y cerrar ticket.

En caso que el Jefe de Sucursal no pueda responder con los recursos que tenga disponibles, debe derivar el requerimiento a través del Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas al Jefe de Gestión Casos Complejos, quien debe entregar la información necesaria por el sistema para responder el requerimiento en un plazo máximo de 2 días hábiles. De no contar con los recursos para responder, deberá escalar el reclamo a la Red de Expertos a través del Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas. Una vez resuelto el caso, la Red de Expertos debe ingresar la respuesta al Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas en un plazo máximo de



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 8 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

5 días hábiles, para que el Jefe Sucursal pueda responder a su turno, al ciudadano, debiendo cerrar el caso en el SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS.

6.2 CANALES DE ATENCIÓN REMOTA

6.2.1 CALL CENTER

En el caso que un ciudadano desee efectuar una Felicitación, Sugerencia o Reclamo en forma telefónica, estas serán recibidas por Ejecutivo de Atención del Call Center, quien debe aplicar el procedimiento y protocolo de atención definido para su modelo de canal.

El Ejecutivo Call Center debe registrar en el Sistema de Atención el requerimiento efectuado, leerlo al Usuario para validarlo o corregirlo si corresponde, para luego grabarlo en el sistema. Con esta acción, el Ejecutivo lo deriva automáticamente a la bandeja de Sistema de Atención correspondiente al Jefe del Call Center, debiendo informar al Usuario que su requerimiento fue ingresado con el número de ticket que entrega el sistema, informando asimismo el plazo máximo de respuesta contemplado al efecto. (12 días hábiles). Finalmente entrega un número de folio al Usuario para su registro y seguimiento posterior.


Recibido el requerimiento en su bandeja del Sistema de Atención, el Jefe del Call Center es responsable de analizarlo y en caso de poder responder, debe generarla respuesta al Usuario (vía contacto telefónico, mail o carta), registrar la fecha, el medio de respuesta e indicar una observación relativa a la respuesta entregada, así como adjuntar copia del documento utilizado para evacuar la respuesta y cerrar el folio asignado en el sistema de atención.

Para el caso en que el Jefe Call Center no pueda responder con los recursos disponibles, deberá escalar el requerimiento por el sistema, al Jefe de Gestión Casos Complejos, quien debe entregar la información, también por sistema, para responder el requerimiento tendrá el plazo máximo de 2 días hábiles. Si no cuenta con los recursos para responderlo, deberá escalar el requerimiento al Experto del Negocio Competente, de acuerdo a la materia de la solicitud.

El Experto de Negocio, deberá gestionar al interior de su área operativa el caso, de conformidad a los procedimientos establecidos para ello y elaborar la respuesta (parcial o definitiva según corresponda), con especial atención, en que la respuesta sea precisa, coherente con la materia consultada, útil, pertinente y certera. Debiendo ingresarla al Sistema de Atención. En caso de existir respuesta parcial, deberá ocuparse de gestionar

Este documento impreso es una copia no controlada.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 9 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

la solución del caso y complementar la respuesta en el sistema una vez que haya sido resuelto. (Plazo: 5 días hábiles, contados desde la recepción del escalamiento)

El Jefe de Call Center recibirá la respuesta en su bandeja de trabajo del sistema de atención y procederá a responder al Usuario, registrando la respuesta de acuerdo a lo indicado precedentemente. (Plazo: 2 días hábiles contados desde la recepción de respuesta al escalamiento).

6.2.2 Formulario Contacto Web IPS

En caso de que un Usuario efectúe una Felicitación, Sugerencia o Reclamo a través del formulario de contacto de www.ips.gob.cl, la solicitud será recibida por el Ejecutivo de Call Contact Center en el sistema de Atención Formulario Web y deberá seguir los pasos establecidos en el flujograma descrito en el punto 9.2.3 del presente instructivo.

El Ejecutivo deberá gestionar la base de solicitudes pendientes en orden cronológico desde la más antigua, analizando la solicitud y en caso de poder responder, debe generar la respuesta al Usuario en el formulario del sistema de atención, el cual enviará la respuesta al correo electrónico señalado por aquel, de manera automática.

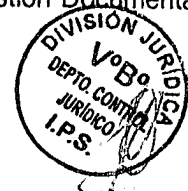
En caso que el Ejecutivo no pueda responder con los recursos disponibles, deberá escalar el requerimiento por el Sistema al Experto de Negocio Competente, de acuerdo a la materia de la solicitud. Con esta acción, el sistema automáticamente enviará un e-mail al Usuario, informando la derivación a un Analista Experto y notificará al mencionado Ejecutivo de la asignación de un caso en el sistema. Para este efecto cuenta con 2 días hábiles para responder o escalar el caso.


El Experto de Negocio, debe gestionar el caso al interior de su área operativa según proceda, elaborando una respuesta al Usuario, con especial atención, en que la respuesta sea precisa, coherente con la materia consultada, útil, pertinente y certera, ingresándola al sistema de atención. Esta será enviada automáticamente por e-mail al Usuario. (El experto, cuenta con 5 días hábiles de plazo para responder).

6.2.3 CORRESPONDENCIA CIUDADANA (POSTAL)

En el caso que un Usuario efectúe una Felicitación, Sugerencia o Reclamo a través de una presentación formulada por escrito -vía formulario- ante el IPS o ante otra entidad que la derive al instituto, ésta será recibida por el Departamento de Transparencia y Documentación, el que ingresa el documento al SGD (Sistema de Gestión Documental)

Este documento impreso es una copia no controlada.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 10 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

y lo asigna por dicho sistema al Subdepartamento de Correspondencia Ciudadana, del Departamento de Atención Remota.

El Analista de Correspondencia Ciudadana recibe el caso y realiza el análisis. En caso de poder responder con los recursos disponibles, genera la respuesta mediante oficio firmado por el Jefe del Subdepartamento de Correspondencia Ciudadana.

El oficio de respuesta es ingresado al SGD y asignado al Departamento de Transparencia y Documentación. Paralelamente es enviado en formato papel a dicho departamento, para el procedimiento administrativo de firmas y/o despacho que corresponda a esa área orgánica.

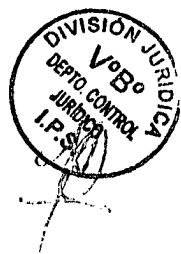
En caso que el Analista de Correspondencia Ciudadana, no pueda responder con los recursos disponibles debe ingresar el documento al sistema de atención y escalar al Experto de Negocio Competente, de acuerdo a la materia de la solicitud. Con esta acción el sistema, automáticamente notificará al experto de la asignación de un caso en el sistema. (El Analista de Correspondencia Ciudadana cuenta con 7 días hábiles para responder o escalar el caso).


El Experto de Negocio, debe gestionar al interior de su área operativa el caso según proceda, elaborar la respuesta al Usuario, con foco en responder con precisión la materia consultada y dar información útil, pertinente y certera, en el sistema de atención para dar respuesta al Canal de Atención. (En este caso el experto cuenta con 15 días hábiles para responder el escalamiento)

El Analista de Correspondencia Ciudadana, recibe la respuesta del experto en el sistema de atención, e inicia el procedimiento de respuesta mediante SGD y en el formato papel antes señalado. Finalmente, adjunta el archivo PDF o Word del documento de respuestas en el sistema de atención y cierra folio.

6.2.4 SEGUIMIENTO DE CASOS ESCALADOS A RED EXPERTOS

Una vez escalados los casos a la red de expertos, cualquiera sea el canal de atención remota utilizado, se realiza el seguimiento a través del procedimiento de "Gestión de Escalamientos".



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 11 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

6.3 CANAL DE PAGOS

Ante la recepción de una Sugerencia, Felicitación, o Reclamo a través de los distintos canales, y que sea relativo al pago de pensiones o a la relación contractual con los proveedores del servicio de pago, el administrador del contrato de pagos deriva al analista encargado de la red de pagos que corresponda.

El Analista recopilará la información atinente, analiza y consulta a los proveedores del servicio de pagos y/o a otras áreas del instituto en caso de corresponder, a fin de dar una respuesta al ciudadano, por el canal correspondiente.

Canales de respuesta:

- Web
- SACH
- Oficios
- SGD

Firma de autoridades

- Director Nacional
- Jefe División Canales de Atención a Clientes
- Jefe Departamento de Transparencia y Documentación
- Administrador Contrato de Pagos de Beneficios de Seguridad Social

6.4 CANAL DIGITAL

En caso de que algún Usuario de las redes sociales Twitter y Facebook, desee realizar una Felicitación, Sugerencia o Reclamo, el administrador de las comunidades digitales debe informar a ese requirente de los distintos canales disponibles para realizar esta acción.


6.5 INGRESO AL SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

Para registrar las Felicitaciones, Sugerencias o Reclamos, el Ejecutivo de Atención debe tener abierta la página principal del SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS, registrándose como Usuario de acuerdo a su perfil y contraseña. Ingresa a través de la página <http://Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas.chileatiende.cl>



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 12 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

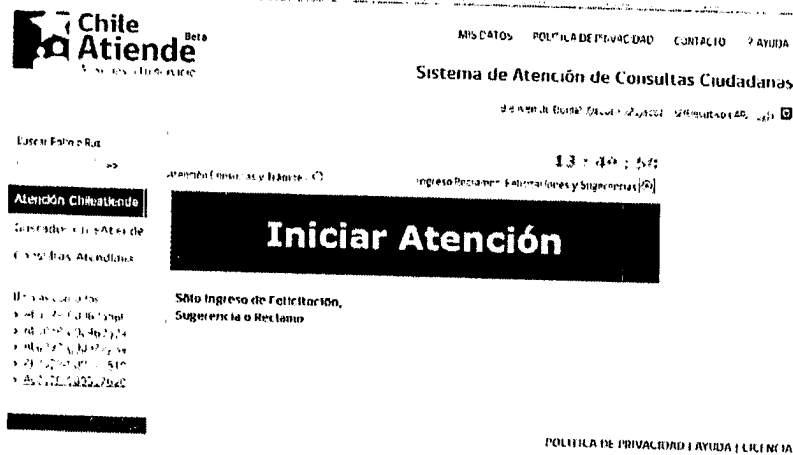
Al ingresar se desplegará la pantalla siguiente, que identificará el R.U.T, número de atención y nombre de la persona que será atendida.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 13 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

Es importante señalar que el Ejecutivo de OIRS, al igual que el Ejecutivo de Plataforma de Atención (EPA), mantienen habilitado las dos opciones en su perfil: **Ingreso de Consultas y Trámites e Ingreso de Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos.**

La diferencia entre ellas radica en que para el caso de ingresar a la segunda opción sólo podrá ingresar Sugerencias, Felicitaciones o Reclamos, por lo tanto es de especial cuidado seleccionar la opción correcta al momento de realizar este tipo de atenciones.

En el caso de Consulta y Trámites deberá ajustarse al procedimiento establecido para el Perfil de Ejecutivo de Atención opción ingreso de consultas y trámites.

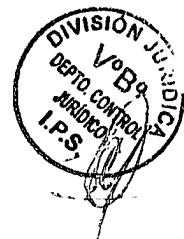



En caso de un primer registro, pinchar **Iniciar Atención** donde el Ejecutivo deberá solicitar los datos que se consignan en el SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS.

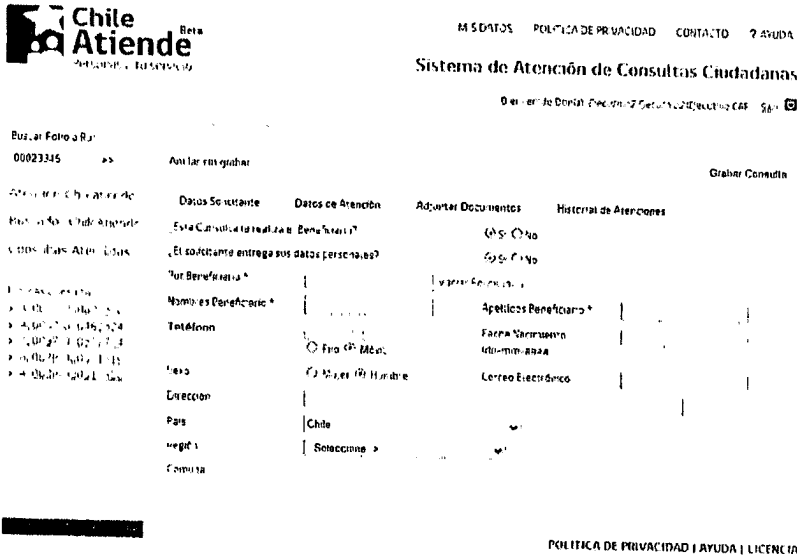
En esta etapa el Ejecutivo podrá confirmar si existe historial del R.U.T, ingresando éste en "buscar folio o Rut". Si ya se encuentra registrado, confirmará los datos y registrará los eventuales cambios si existiesen.

Esta pantalla es común para los siguientes perfiles: Ejecutivo de OIRS, Ejecutivo de Plataforma de Atención y Ejecutivo de Call Center.

Si el Usuario se retracta de la atención, el Ejecutivo deberá marcar la opción "ANULAR SIN GRABAR", acción que devolverá el sistema a la pantalla de inicio de la atención.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 14 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	



Chile Atiende Beta
Atención al Cliente

MIS DATOS | POLÍTICA DE PRIVACIDAD | CONTACTO | AYUDA

Sistema de Atención de Consultas Ciudadanas

Departamento de Atención al Cliente | Subdirección de Servicios al Cliente

Búsqueda Foto o RUT: 00023345 >> [Ayudar en su búsqueda](#) [Grabar Consulta](#)

Datos Solicitante | **Datos de Atención** | **Adjuntar Documentos** | **Historial de Atenciones**

¿Esta consulta la realiza el Beneficiario? SI NO

¿El solicitante entrega sus datos personales? SI NO

Tu Beneficiario * | **Apoderado o Tercero ***

Nombre Beneficiario * | Apellidos Beneficiario *

Teléfono | Fecha Nacimiento

Sexo Hombre Mujer | Correo Electrónico

Dirección | País | Región

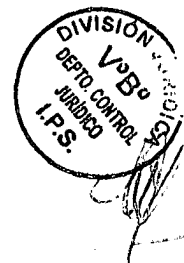
Comuna


[POLÍTICA DE PRIVACIDAD](#) | [AYUDA](#) | [LICENCIA](#)

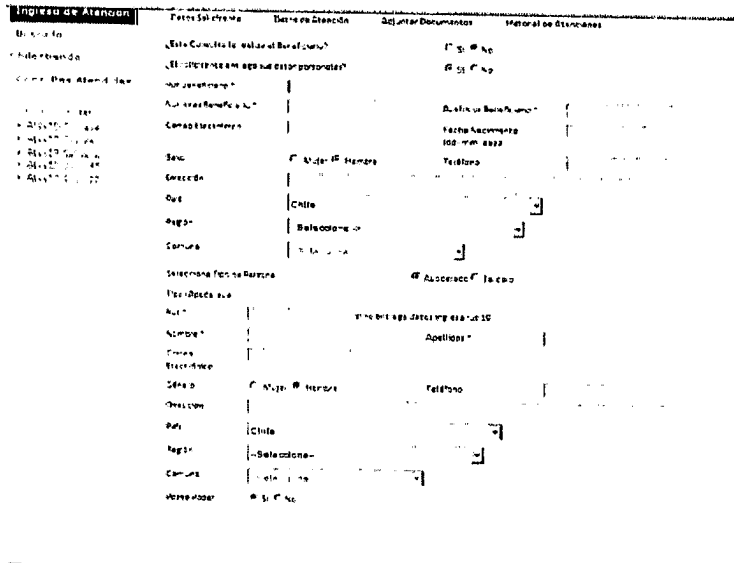
Una vez iniciada la atención se realizan las siguientes acciones:

Debe consignarse si quien consulta es el propio beneficiario o un tercero.

Si la consulta no la realiza el beneficiario, se debe marcar la opción **NO**, esta acción hará que la misma pantalla anterior despliegue al final datos como **Apoderado o Tercero**, debiendo consignar los datos que correspondan.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 15 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

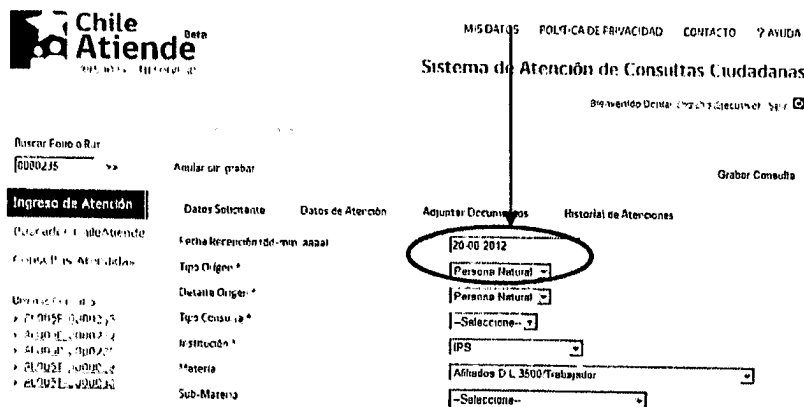
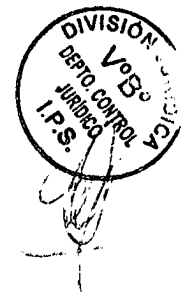


Llenar los cuadros ya sea el Titular o su apoderado

Es de la máxima importancia, en un primer registro, incorporar claramente los datos relacionados con el domicilio, correo electrónico y/o teléfono, todo con el propósito de facilitar la entrega de respuesta a su Sugerencia, Felicitación o Reclamo.

Observación: Si la persona se negare a entregar los datos requeridos, se marca la opción **NO**, se despliegan datos ficticios en su primer registro y se debe seguir con la siguiente pantalla.

Ingresados los datos personales, se deberá acceder a la pestaña "Datos de Atención" y completar allí la información requerida.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 16 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

En la pantalla "Datos de la Atención" aparece la fecha de recepción que por defecto corresponde a la del día de atención, y en Tipo Origen y Detalle Origen sólo se modifica en caso de tratarse de una persona jurídica que realiza la consulta (aplicable a todos los perfiles).

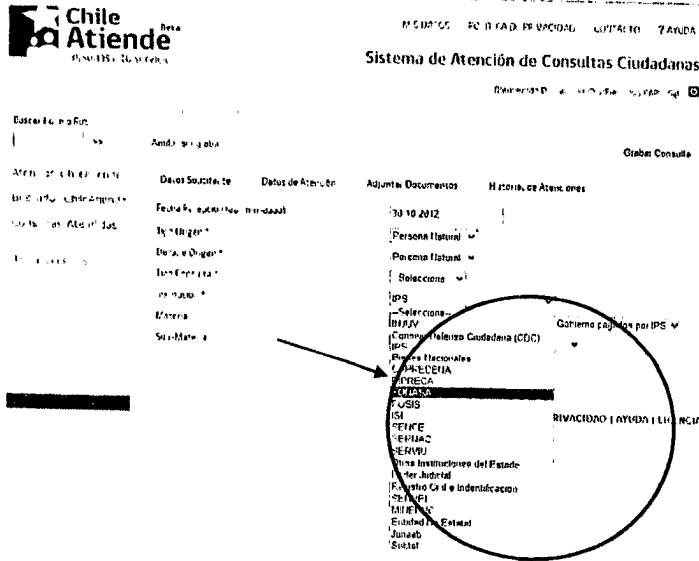
En esta opción de atención (sector izquierdo) se registra la respectiva solicitud de Felicitación, Reclamo o Sugerencia, únicas alternativas para esta opción de perfil. No obstante lo anterior, el Ejecutivo podrá ingresar Consultas y Trámites cerrando la atención e ingresando con su perfil de Ejecutivo de Atención a la Opción de Consulta y Trámites (sector derecho), cuya opción se encuentra habilitada al iniciar nuevamente la atención.

Si la respectiva Sugerencia, Felicitación o Reclamo se presenta a través de un documento escrito y entregado directamente por el Usuario en la OIRS o se haya efectuado el retiro desde el Buzón de Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos ubicados en lugar visible de los Centros de Atención, el Ejecutivo deberá escanearlo y adjuntarlo en el mismo sistema, ingresando los datos del Usuario.

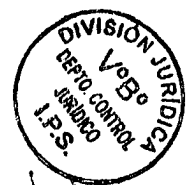
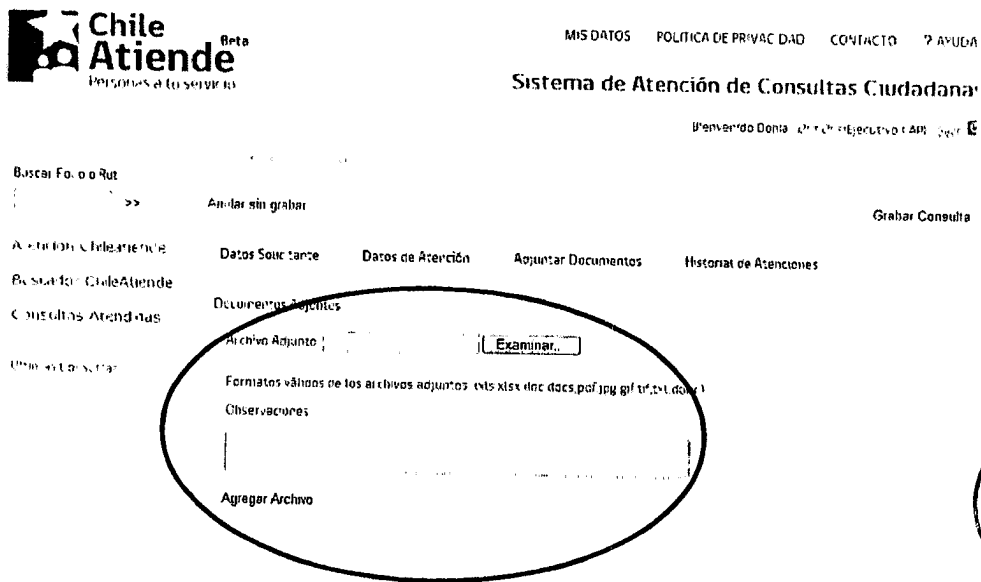
Es importante clarificar a que Institución (con o sin convenio) debe asociarse la consulta o trámite, ya que de acuerdo a esta selección se desplegará la **Materia** o **Submateria** correspondiente.




	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 17 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

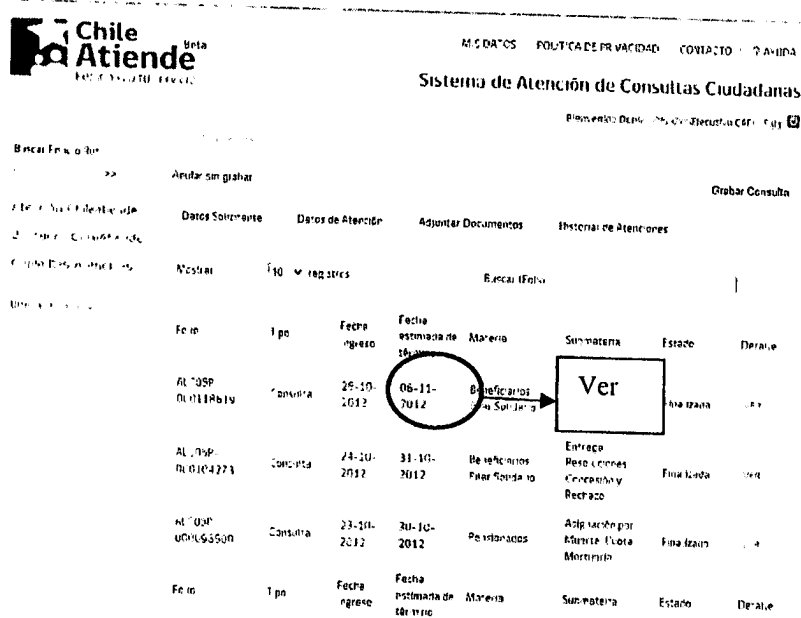


Posteriormente, y sólo en el caso que la atención lo requiera, y tratándose de un requerimiento presentado a través del Formulario impreso depositado en el Buzón, se deberá adjuntar el documento que permite clarificar la atención, principalmente en el caso de tener que realizarse un requerimiento a la Mesa de Soporte. En este caso el documento se digitaliza previamente y luego se selecciona y se agrega al expediente, incluso existiendo la posibilidad de realizar algún comentario u observación, en el campo destinado para esos fines.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07/05/2015	Página 18 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

Existe la posibilidad de consultar el historial de atenciones que registra el Usuario, y de poder verificar si existen consultas similares presentadas, ver el estado de la mismas, pudiendo incluso revisar las respuestas asignadas en caso de estar solucionadas. Lo anterior permite evitar duplicación o multiplicidad de trámites o consultas para una misma persona. Para realizar esta acción deberá ingresar al botón "VER".



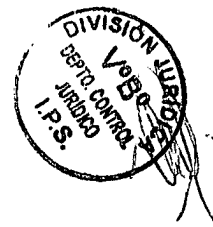
Fecha ingreso	Fecha estimada de término	Materia	Sub-materia	Estado	Detalle
29-10-2012	06-11-2012	Beneficiarios de Seguro	Entrega Respuestas Conceptuales y Rechazo	Finalizada	
24-10-2012	31-10-2012	Beneficiarios de Seguro	Entrega Respuestas Conceptuales y Rechazo	Finalizada	
23-10-2012	20-10-2012	Postulados	Asignación por Intercepción	Finalizada	


Si el Usuario no presenta otras gestiones, se ingresa directamente al Sistema y el Ejecutivo graba la respectiva Sugerencia, Felicitación o Reclamo.

En estos casos, el sistema emite un comprobante con un N° de Folio, que debe imprimirse y entregar al Usuario. Con este comprobante éste podrá consultar directamente en la OIRS o a cualquier Ejecutivo de Atención, a través de los canales de atención no presencial, sobre el resultado de su gestión.

En caso de corresponder a una Sugerencia, Felicitación o Reclamo obtenidos desde el Buzón destinado al efecto, éste N° de folio deberá imprimirse y adjuntarse al documento original, como respaldo de la gestión ingresada.

Este documento impreso es una copia no controlada.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 19 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

Buscar Foto o Rut >>

La solicitud ha sido ingresada Imprimir

Atención ChileAtiende	Funcionario	ejecutivo2 ejecutivo2 gúzman
Buscador ChileAtiende	Foto	AL003P-000002
Consultas Atendidas	Canal de Ingreso	EPA Sucursal
	CAP	CA Laja
Ultimas Consultas	Fecha Recepción	12-10-2012
> AL003P-000002	Rut Beneficiario	
	Nombre Beneficiario	
	Tipo Origen	Persona Natural
	Detalle Origen	Persona Natural
	Motivo	Consulta
	Materia	Beneficios y Bonos Extraordinarios de Gobierno pagados por IPS
	Sub-Materia	Bono Solidario de Alimentos

¿Desea ingresar otra consulta para este cliente?

Si No

Si no existe otra consulta, se marca opción **NO** y el sistema vuelve a la página inicial comenzando nuevamente el proceso de realizar una nueva atención a través del sistema.


En esta etapa del proceso, cuando el Ejecutivo graba los antecedentes en el SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS, automáticamente se derivará al Jefe de Sucursal. El sistema gatilla un correo electrónico para los efectos, como especie de alerta, debiendo el Jefe de Sucursal responder en el plazo de dos días hábiles.

El Jefe de Sucursal deberá registrarse en SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS utilizando su perfil de jefatura y la contraseña correspondiente, e ingresar la respectiva respuesta del caso, finalizando la atención al optar por las posibilidades de respuesta que otorga el sistema, las cuales pueden variar entre:

- Correo electrónico
- Contacto Telefónico
- Retiro en Oficina
- Envío correo postal, entre otros.

En aquellos casos en que, debido a la naturaleza del Reclamo, el Jefe de Sucursal no está en condiciones de entregar una respuesta al Usuario, deberá efectuar el Procedimiento de Escalamiento, informando al Usuario de tal gestión, y posteriormente recepcionar la respuesta de acuerdo a lo que establece este Procedimiento. (Ver Instructivo de Casos Complejos)



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 20 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	



6.6 SITUACION DE CONTINGENCIA

Se entiende por Situación de Contingencia, *todas las situaciones de hecho que interrumpen temporalmente el flujo de procesos computacionales destinados a conceder una atención al Usuario a través del SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS, en un Centro de Atención Presencial o No Presencial IPS.* Supone, por tanto, que sus causas son esencialmente transitorias (por ejemplo, cortes de luz, caídas de todo o parte de los sistemas asociados u otro similar), de manera que removiendo esas causas, vuelven a restablecer todos los sistemas y condiciones necesarias para que el proceso de atención funcione plenamente.

En la mayoría de los casos y en la medida que las circunstancias lo permitan se seguirá atendiendo sólo con el Sistema de Administración de Fila (Totalpack) en el orden de los números entregados hasta ese momento y los que se entreguen posterior a la emergencia (ya sea de manera computacional o manual).

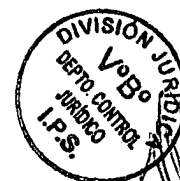
Para el caso de la manifestación verbal por parte de un Usuario de una Sugerencia, Felicitación o Reclamo, y bajo la circunstancia de contingencia señalada, se debe orientar a éste, a la presentación escrita del mismo, a través de Formulario "Felicitación, Sugerencia, o Reclamo" disponible en todas las Sucursales IPS, indicándole que posteriormente seguirá su curso de acuerdo a procedimiento ya señalado.

7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica.

8. CONTROL DE REGISTROS

No aplica.





PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Subdirección Servicios al Cliente

Fecha de aprobación legal:

07 ABR 2016

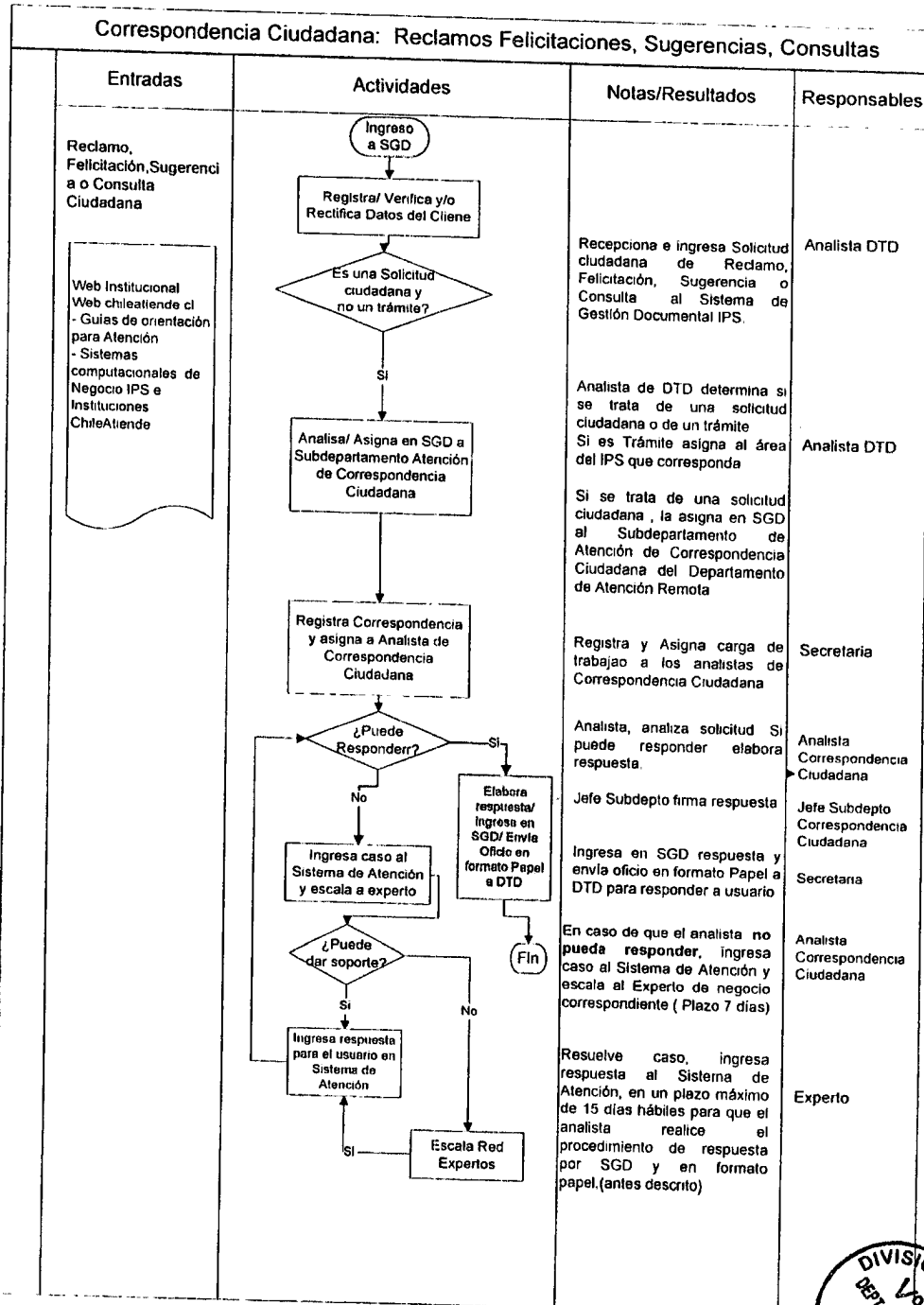
Página 23 de 27

Elaborado por:
Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes

Revisado por:
Subdepartamento Generación del Conocimiento

Aprobado por:
División Jurídica y Director Nacional

9.2.2 CORRESPONDENCIA CIUDADANA





PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Subdirección Servicios al Cliente

Fecha de aprobación legal:
07 ABR 2016

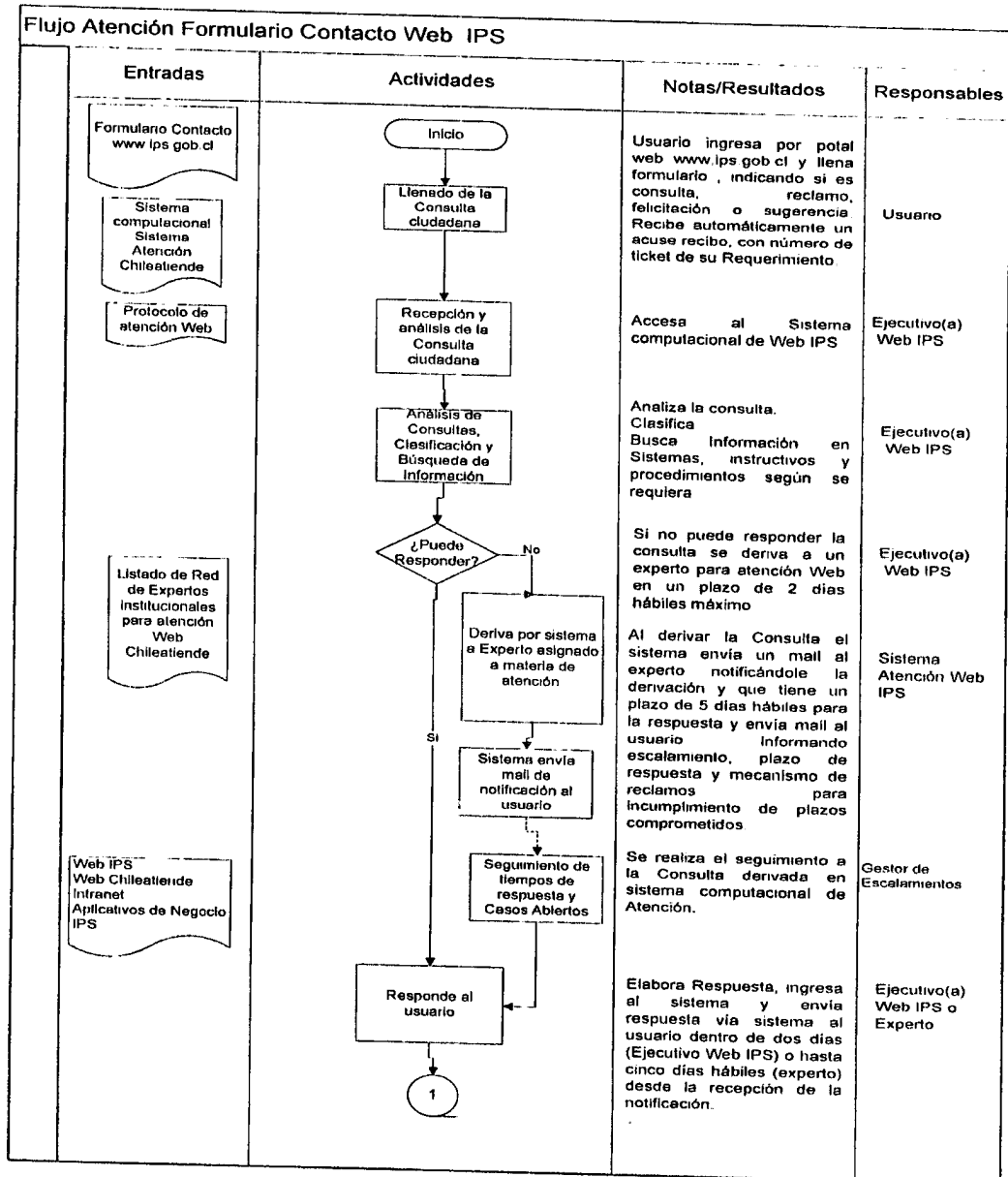
Página 24 de 27


Elaborado por:
Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes

Revisado por:
Subdepartamento Generación del Conocimiento

Aprobado por:
División Jurídica y Director Nacional

9.2.3 CONTACTO WEB IPS



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Subdirección Servicios al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 07 ABR 2016	Página 26 de 27
Elaborado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento y División Canales de Atención a Clientes	Revisado por: Subdepartamento Generación del Conocimiento	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

9.4 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO(A) DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Derechos del Usuario(a)

- Recibir de nuestros(as) funcionarios(as) un trato digno, respetuoso y amable, sin discriminación de ninguna especie.
- Obtener respuestas a sus solicitudes de beneficios, consultas y sugerencias recepcionadas a través del buzón de sugerencias dentro de los siguientes plazos:
Plazo máximo de 24 hrs. hábiles para informar que se recepciona consulta ciudadana.
Plazo máximo de 48 hrs. hábiles derivación a otra área.
Plazo máximo de 10 días hábiles solución de la consulta ciudadana
- Recibir respuesta a las solicitudes de acceso a Información pública que presenten las personas naturales y jurídicas, en un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud. Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros 10 días hábiles cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.
- Obtener una respuesta por escrito de la autoridad del Instituto de Previsión Social en aquellos casos en que no se cumplan los plazos establecidos en el párrafo anterior.
- Ser atendido por un nivel superior cuando la respuesta entregada por el ejecutivo no cumpla su expectativa.
- Conocer el nombre de las y los directivos(as) y de los funcionarios(as) del Instituto de Previsión Social, responsables de la atención.
- Recibir los servicios del Instituto de Previsión Social en su domicilio, cada vez que su estado de salud le impida acudir a nuestros lugares de atención.
- Recibir gratuitamente los servicios del Instituto de Previsión Social.
- Conocer, en todo momento, el estado del trámite de sus solicitudes de beneficios y prestaciones de seguridad social.
- Respetar la reserva de los datos personales proporcionados, sin más limitaciones que las dispuestas en las leyes sobre la materia.
- Acceder en Centros de Atención, Call Center y portal www.ips.gob.cl, a información actualizada sobre el quehacer del Instituto de Previsión Social.

Deberes del Usuario(a)

- Dar un trato respetuoso al funcionario(a) o representante del Instituto de Previsión Social que lo atiende.
- Respetar los procedimientos definidos por la institución.
- Entregar al Instituto de Previsión Social sólo información fidedigna y actualizada.
- Expresar sus consultas, sugerencias, opiniones y reclamos a través de los canales de comunicación establecidos, en los horarios y formularios previstos.
- Cuidar y conservar los bienes muebles e inmuebles del Instituto de Previsión Social.

www.chileatiende.cl
www.ips.gob.cl
 Call Center 800 440 00 40 o llamar directamente al ☎ 101
 marzo 2013



Este documento impreso es una copia no controlada.

