

SE APRUEBA INSTRUCTIVO SOBRE “SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES”, PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.

RESOLUCIÓN 227
EXENTA N°

SANTIAGO,

18 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.

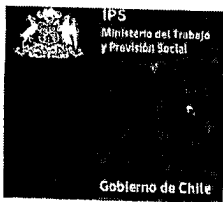
3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

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 establecer las directrices para atender de manera eficaz, eficiente y homologada a los usuarios que acuden a las Oficinas Móviles del Instituto de Previsión Social, a través de reglas de formalidad, prácticas de atención y servicio a la ciudadanía, como apoyo a los ejecutivos de atención que se desempeñan en dichas oficinas.

2.- Que, para la aplicación general y obligatoria de las citadas directrices, la División Canales de Atención a Clientes dependiente de la Subdirección de Servicios al Cliente, ha elaborado el documento denominado “Sistema Integral de Atención Ciudadana, Protocolo Atención en Oficinas Móviles”, cuyo texto fue revisado por el Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación del Conocimiento de este Instituto.



3.- Que, el Instructivo sobre “Sistema Integral de Atención Ciudadana, Protocolo 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° 44826/1699-16, de fecha 13 de abril de 2016, siendo procedente la emisión de la respectiva resolución aprobatoria.

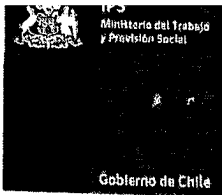
RESUELVO:

1.- Apruébase el Instructivo sobre “Sistema Integral de Atención Ciudadana, Protocolo Atención en Oficinas Móviles”, para el Instituto de Previsión Social, que consta de diecisiete (17) 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 establecer las directrices para atender de manera eficaz, eficiente y homologada a los usuarios que acuden a las Oficinas Móviles del Instituto de Previsión Social, a través del cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Homologar la calidad nivel de contenidos en la atención de la ciudadanía que acude a las oficinas móviles del Instituto de Previsión Social.
- b) Generar prácticas de atención y servicio de la ciudadanía, que se caractericen por la calidez, empatía, cercanía y proactividad en la resolución de sus problemas, y satisfacción de necesidades asociadas a nuestros productos y servicios.
- c) Brindar a los ejecutivos de atención las herramientas necesarias para manejar de manera adecuada el contacto con la ciudadanía, orientando su quehacer hacia la calidad de servicio.

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 2006, 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/YGF/RMB/MVE/WNCR/RPY/MRC/mrc.

Documento "Sistema Integral de Atención Ciudadana, Protocolo Atención en Oficinas Móviles".
IV-32 (FOLIO DTD 3575-86)

	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: '13 ABR 2016	Página 1 de 17
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	

**SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA
PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES**



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2015	Página 2 de 17
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
18/02/2016				BMP/JNA/CMG/JAV Adaptación a modelo de documento. Se agregan definiciones y responsabilidades
06/10/2015				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.




	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 193 ABR 2011	Página 3 de 17
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 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN	5
6.2 PROTOCOLO FUNCIONARIO DE ATENCIÓN MÓVIL	6
7. INDICADORES DE GESTIÓN	17
8. CONTROL DE REGISTROS	17
9. ANEXOS	17



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 4 de 17
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	

1. OBJETIVO / PROPÓSITO

Este documento entrega directrices para atender de manera eficaz, eficiente y homologada a los usuarios que acuden a las OFICINAS MOVILES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, a través del cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Homologar la calidad y nivel de contenidos en la atención de la ciudadanía que acude a las oficinas móviles del Instituto de Previsión Social.
2. Generar prácticas de atención y servicio de la ciudadanía, que se caractericen por la calidez, empatía, cercanía y proactividad en la resolución de sus problemas, y satisfacción de necesidades asociadas a nuestros productos y servicios.
3. Brindar a los ejecutivos de atención las herramientas necesarias para manejar de manera adecuada el contacto con la ciudadanía, orientando su quehacer hacia la calidad de servicio

2. ALCANCE

El presente protocolo es aplicable a todas las Oficinas Móviles del Instituto de Previsión Social.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Modelo de Atención 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, realizando en términos generales las siguientes acciones:



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 5 de 17
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	

A. **Saludo y bienvenida a la oficina móvil de IPS**

B. **Búsqueda del motivo de trámite o consulta del usuario**

- Recopilación de antecedentes.
- Búsqueda de la información para satisfacer las inquietudes del usuario.
- Respuesta con un plazo definido de resolución de la consulta.

C. **Despedida**


6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

Durante todo el proceso de atención de público se deben tener en consideración los siguientes aspectos:

- Utilizar fondo de pantalla Institucional en el computador.
- Cuidar su presentación personal cumpliendo con el **uso permanente** del uniforme Institucional y la credencial de identificación Institucional.
- Mantener el módulo de atención despejado de documentos o cualquier otro elemento. Es aconsejable que sólo se mantenga sobre el escritorio los elementos necesarios para la atención (libreta de apuntes, lápiz y computador).
- Mantener una actitud permanente de atención y preocupación por la persona que está atendiendo, demostrando interés a través de una escucha activa, considerando acciones como: mirar a los ojos, formular preguntas afines, mantener una actitud corporal adecuada, etc.
- Generar confianza en el usuario: tratarlo siempre de usted. Mantener la calma en el caso que esté molesto.
- Brindar una atención fluida y constante sin que existan espacios de tiempo respecto de la siguiente atención. Recordar que los/as usuarios/as están observando nuestro comportamiento y su tiempo de espera merece respeto.
- Evitar contestar llamadas telefónicas personales durante la realización de una atención.




	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 6 de 17
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	

- En caso de consumir alimentos o bebidas en su estación de trabajo, debe realizarlo en un momento en que no se atiende público, al finalizar procure limpiar y ventilar el lugar utilizado.
- Entregar, cada vez que finalice una atención, información y/o volantes con las prestaciones de IPS y/o Instituciones en convenio, de manera que cada usuario se transforme en un comunicador de lo que estamos haciendo en la Institución.

6.2. PROTOCOLO FUNCIONARIO DE ATENCIÓN MÓVIL


ETAPA	FRASES A UTILIZAR	ACCIONES	CONSIDERACIONES
BIENVENIDA/SALUDOS (ACOGIDA)	Buenos días o Buenas tardes Sr(a). "Mi nombre es... -"¿En que lo puedo ayudar?" "Si le entendí bien, lo que usted necesita es..." (parafrasear la solicitud)	Invitar al usuario, a sentarse como parte del saludo. Escuchar activamente el requerimiento del usuario. Mirarlo a los ojos para demostrar que le estamos poniendo atención Si la información entregada por el usuario no es clara, el ejecutivo debe contra-preguntar y parafrasear lo indicado por el usuario para asegurarse de entender bien qué es lo que necesita. Utilizar un tono de voz adecuado, hablar pausado con un lenguaje simple.	Recepción Iniciar la entrevista para definir cuál es la necesidad del usuario



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 7 de 17
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	


INICIO DE LA ATENCIÓN/ ENTREVISTA USUARIO	Verificar si hay datos de contacto registrado en el SACH: “Según nuestros registros su número de teléfono es... ¿está correcto? ¿y su e-mail es... está correcto?, ¿su dirección es... está correcto?” Si no hay datos de contacto registrado en el SACH: “¿Por favor, me podría indicar algún teléfono de contacto, dirección o e-mail?” Sólo en caso en que el usuario consulte el motivo de la solicitud de datos: “Estamos registrando estos datos, para en caso de ser necesario poder contactarnos con usted y de este modo ofrecerle un mejor servicio.” Si el usuario se niega a entregar datos: “No hay problema, no registraremos sus datos de contacto”.	Si ya se encuentra registrado, el ejecutivo corroborará los datos requeridos por SACH e ingresará los que faltan. El ejecutivo registra los datos de teléfono, dirección y email, en SACH (a lo menos uno de los tres datos, privilegiando el teléfono o email). Indicarle al usuario, el por qué se le están requiriendo esos datos Si el usuario manifiesta su disconformidad a entregar los datos, se debe consignar esta situación en el sistema. A continuación el ejecutivo registrará en el SACH el motivo de la consulta.	
--	--	---	--



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 8 de 17
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	


ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SIMPLE	Si la consulta se refiere a un servicio que está en convenio con IPS:	El Ejecutivo dará respuesta basándose en sus conocimientos, consultando los Sistemas, fichas, cartillas o instructivos disponibles.	Hacer preguntas necesarias para comprender bien el requerimiento
(El ejecutivo cuenta con información suficiente)	“Sr. la información que Ud. necesita es ...” (dar respuesta de acuerdo a materia y conocimiento del ejecutivo)	Si requiere algo más, volver a la etapa de inicio.	Es MUY IMPORTANTE registrar en SACH la Materia y Submateria exacta por la que se realiza la atención. De esta acción depende que los informes estadísticos sean correctos.
	“¿La información entregada es la que Usted necesita?”		
	“¿Necesita alguna aclaración?, y/o ¿Necesita algo más?”		
	Si la materia NO está en convenio con IPS	Buscar la respuesta en el Portal Chileatiende y entregar la información en forma verbal al usuario. Informar al usuario que puede también ingresar a través de la página www.chileatiende.cl para consultar por los servicios y beneficios que entrega el Estado.	La respuesta que se entrega debe ser en lenguaje claro, simple, con ejemplos si es pertinente.
	Sr. (a) la información que usted solicita no se atiende directamente en esta oficina, sin embargo, le puedo buscar su consulta en el Portal Chileatiende ... (dar respuesta de acuerdo a lo informado en la Ficha)		Para generar cercanía y confianza, recordar siempre dirigirse al usuario por su nombre, pero con trato respetuoso y en tercera persona.
	Además, puedo imprimir la información o enviarla a un correo electrónico si lo prefiere	Si verifica que el portal no contempla la información requerida y el usuario desea ingresar el formulario de Contacto: se escala ingresando la	
	Si la respuesta no es		



	<p align="center">SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES</p>	<p align="center">Subdirección Servicio al Cliente</p>	
		<p>Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2015</p>	<p align="right">Página 9 de 17</p>
<p>Elaborado por: División Canales de Atención a Clientes</p>	<p>Revisado por: Jefe Departamento Atención Presencial y Subdepartamento Generación de Conocimiento</p>	<p>Aprobado por: Jefa División Canales de Atención, División Jurídica y Dirección Nacional</p>	


	<p>lo que buscaba o definitivamente no está publicada la información en el Portal Chileatiende señalar:</p> <p>Sr. (a), si usted gusta, puede ingresar la consulta o una sugerencia al Portal para que le respondamos en un plazo máximo de 12 días hábiles</p> <p>Si no desea ingresar consulta:</p> <p>"Le informo, que usted también puede llamar a nuestro Call Center, marcando el 101 desde cualquier teléfono para recibir la orientación que necesita".</p>	<p>consulta al Formulario de Contacto del portal Chileatiende, la notificación la recibe la profesional encargada del web center quien responderá directamente o escalará a la institución responsable para que le respondan directamente vía e mail.</p> <p>IMPORTANTE: Orientar que en el formulario debe dejar los datos de contacto, especialmente el mail. Si el usuario no quiere ingresar el formulario, le informa que puede llamar al Call Center 101, desde cualquier teléfono fijo y obtener la información.</p>	
--	---	--	--



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2018	Página 10 de 17
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	


<p>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN COMPLEJA</p> <p>(El ejecutivo no cuenta con información suficiente o el caso excede los estándares normales de cumplimiento)</p>	<p>Si la materia requiere ser escalada a mesa de soporte:</p> <p>Sr. (a) por favor espere un momento, mientras solicito información adicional para dar respuesta a su consulta.</p> <p>Debe llamar a la Mesa de Soporte. Si ésta, le entregó respuesta para el usuario telefónicamente:</p> <p>Gracias por esperar".</p> <p>Si la espera de respuesta por parte de la mesa de soporte tomará un tiempo adicional:</p> <p>Sr. Hemos realizado la consulta, estamos a la espera de una respuesta, por favor tome asiento, y yo le avisaré en cuanto la tenga.</p> <p>Entregar la respuesta:</p> <p>Me informan que la respuesta a su consulta es... (Entregar claramente la respuesta que le entregó la Mesa de Soporte).</p>	<p>Si la consulta no puede ser respondida. Explicarle al usuario, que debe consultar a la mesa de soporte.</p> <p>Si para obtener respuesta, la mesa de soporte tomará un tiempo considerable (más de 15 minutos), se sugiere invitarlo a tomar asiento y esperar que le entreguen una respuesta satisfactoria y seguir con la próxima atención.</p> <p>Verificar que se dio respuesta satisfactoria a la consulta y volver a iniciar la atención. Si hay algún requerimiento adicional.</p>	<p>Cerrar caso como "Escalado a Experto" en SACH. Imprimir comprobante de atención y entregar ticket de escalamiento.</p> <p>Informar al usuario, que si no obtiene respuesta puede llamar al 101 Call Center IPS.</p> <p>IMPORTANTE</p> <p>Debe respetar el modelo de atención y solicitar soporte sólo a través de sus supervisores y Mesa de Soporte para Casos COMPLEJOS.</p> <p>El ticket de la atención en SACH sólo se termina como "Cerrado", cuando el ejecutivo atendió con sus propios recursos o cuando recibió soporte telefónico de la Mesa de Soporte de Casos Complejos.</p> <p>El Caso se cierra en SACH como escalado a experto, única y exclusivamente cuando el Ejecutivo de Atención de la Mesa de Soporte informa que el caso fue escalado a experto. Es muy importante que el Ejecutivo de Atención, utilice el</p>
---	---	--	--



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 11 de 17
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	

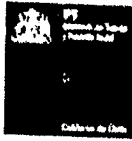
	<p>Cierre:</p> <p>¿La información entregada es la que usted necesitaba? ¿Necesita alguna aclaración?, o ¿necesita algo más?</p> <p>Si llamó a la Mesa de Soporte y ésta no pudo resolver, y necesitó escalarlo a un experto:</p> <p>Gracias por esperar, debido a que su solicitud es compleja (explicar la situación del caso), hemos solicitado la información a un especialista en nuestras oficinas centrales.</p> <p>Una vez que nuestro especialista nos entregue la información, nosotros nos comunicaremos con usted para entregarle la respuesta e indicarle los pasos a seguir. La respuesta estará disponible en un plazo máximo de 10 días hábiles</p> <p>Sr (a). Si usted necesita</p>	<p>Sugerir realizar seguimiento a su solicitud a través del Call Center 101</p>	<p>SACH correctamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrando datos de Contacto del Usuario. - Registrando de manera correcta la Materia y Submateria de la Atención (seleccionar la que corresponda a conciencia). <p>Si el usuario indica que requiere otra atención, registrar en el SACH y aplicar procedimiento nuevamente</p>
--	--	---	--



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2015	Página 12 de 17
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	


	comunicarse con nosotros respecto a la información solicitada, por favor, llame al 101 (Opción 9) o vuelva nuevamente a esta oficina o a cualquier otra oficina IPS, haciendo referencia al número indicado en este comprobante.		
DESPEDIDA	"Hasta luego, muchas gracias por su visita".	Agradecer la visita y despedirse	
ATENCIÓN DE TRAMITES	Buenos días o Buenas tardes Sr(a). (Nombre de pila que indica el SACH)..." "Mi nombre es..." "¿En que lo puedo ayudar?" "Si le entendí bien, su solicitud es..." (parafrasear la solicitud) "Para atender su solicitud, necesito que me facilite su cédula de identidad por favor".	Iniciar la entrevista para definir cuál es la necesidad del usuario. Si es un Trámite, solicitar Cédula de Identidad. Ingresar la solicitud al sistema y recibir antecedentes o documentación adicional cuando sea obligatorio.	Trato respetuoso en tercera persona Escuchar activamente el requerimiento del usuario Mirarlo a los ojos para demostrar que le estamos poniendo atención Se debe registrar en SACH los datos del Tercero.



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 / 11 / 2010	Página 13 de 17
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	


<p>Si el trámite solicitado no es realizado por el titular:</p> <p>“Sr. (a) XXXX, para realizar este trámite en nombre de otra persona usted necesita tener un poder que lo autoriza a solicitarlo ¿Tiene el poder? ¿Me lo podría mostrar por favor?”.</p> <p>Si no muestra el poder:</p> <p>“Señor(a) lamento no poder atender su consulta, pero para hacerlo es necesario que usted traiga un poder notarial”</p> <p>Si muestra el poder, continuar:</p> <p>“Sr. (a) XXXXX, se ha ingresado su solicitud y necesito su firma en el formulario. Por favor, léalo detenidamente antes de firmarlo”.</p> <p>¿Necesita que lo lea yo en voz alta?</p> <p>Sr. acá está lo que</p>	<p>Solicitar Cédula de Identidad y/o Poder Notarial.</p> <p>Si usuario no trae poder, explicar la necesidad de que lo presente para poder suscribir una solicitud a nombre de un tercero.</p> <p>Mostrar el formulario de solicitud al Usuario pidiéndole que los revise, que los datos ingresados se encuentren correctos y solicitar su firma.</p> <p>Leer de forma clara y pausada el formulario, en el caso que el usuario tenga impedimentos para hacerlo. Verificar los datos ingresados. Solicitar la firma.</p> <p>Registrar y cerrar la atención en el SACH como cerrado.</p>	<p>En caso de que el tercero consulte por varios beneficiarios, se debe consignar en los comentarios el número de personas por las que consulta.</p> <p>Es MUY IMPORTANTE, utilizar correctamente los canales de Atención IPS y evitar citar de nuevo a la Oficina Móvil a un usuario para informarse del estado de avance de una solicitud de beneficios cuyo trámite lo puede verificar al Call Center 101 en los sistemas de consulta.</p> <p>Las solicitudes recepcionadas con motivo de la atención serán entregadas a la Dirección Regional para su tramitación. Especialmente aquellos trámites correspondientes al Pilar Solidario, D.L. 3.500 y todos aquellos que involucren entrega de documentación a los servicios en convenio.</p>
--	--	---



	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 14 de 17
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	

	<p>usted solicitó.....(entregar certificado, comprobante, bono, u otro))</p> <p>Es esto lo que Usted necesitaba? ¿Necesita alguna aclaración?, o ¿necesita algo más?</p> <p>Si el trámite es complejo y requiere de más de una vista:</p> <p>Sr. su trámite está en proceso, los pasos a seguir son... y su respuesta estará en X días (en caso de que corresponda) o en la próxima atención de la Oficina Móvil.</p> <p>"Sr.(a) , Usted puede consultar el estado de su solicitud llamando a nuestro Call Center 101, en aproximadamente XX (dependerá del tipo de trámite) días o si lo prefiere, visitándonos nuevamente en la próxima atención de esta oficina"</p> <p>Cierre:</p>	<p>Verificar que se dio respuesta satisfactoria a la consulta y volver a iniciar la atención si hay algún requerimiento adicional.</p> <p>Informarle al beneficiario el tiempo aproximado que se demora la resolución de su trámite.</p> <p>Informar que puede consultar el estado de su solicitud en el Call Center IPS. El ejecutivo en su siguiente visita deberá llevar respuesta a las consultas y/o trámites que quedaron pendientes.</p> <p>Informar al beneficiario de las otras prestaciones que tiene IPS. En especial, si en el transcurso de la entrevista detecta que podría acceder a otros beneficios de</p>	
--	--	---	--




	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 15 de 17
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	

	¿Es esto lo que usted necesitaba? ¿Necesita alguna aclaración?, o ¿necesita algo más? “Sr. (a) XXXXX, recuerde que en IPS, usted puede realizar otros trámites, tales como (nombrar los que corresponda como ejemplo).”	IPS, por ejemplo Bonos FONASA. Entregar toda la información necesaria.	
DESPEDIDA	“Hasta pronto, Sr. (a) XXXXX ha sido un agrado atenderle”.	Despedirse formalmente	
USUARIO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD IMPOSIBILITADO DE SUBIR AL MÓVIL	Buenos días o Buenas tardes Sr(a). “Mi nombre es... No se preocupe, bajaré de inmediato atenderlo -“¿En qué lo puedo ayudar?” “Si le entendí bien, lo que usted necesita es...” (parafrasear la solicitud) (En adelante Iguai procedimiento detallado anteriormente)	Por problemas de desplazamiento del usuario, el ejecutivo deberá atenderlo bajando del móvil.	El Ejecutivo debe estar alerta a la presencia de un usuario que presente alguna situación de discapacidad en el usuario para otorgar una atención especial.

USUARIO INSULTA AL EJECUTIVO	Sr. (a) Lamento no poder seguir	El Ejecutivo informa de la situación	SIEMPRE DEBE UTILIZAR LA FRASE DE
------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------




	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 16 de 17
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	

	atendándolo,	telefónicamente al Director Regional	ATENCION CON UN TONO DE AMABILIDAD Y CERCANÍA. Nunca debe responder de la misma manera, ni discutir con el usuario.
PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA POR FALLA EN LOS SISTEMAS	Si la solución del trámite se encuentra en los Sistemas AVBMenú o CoreAgil, debe distinguir: <u>Trámites que no afecta flujo de atención</u> Sr. El trámite que Ud. necesita lo realizaré en un Formulario manual, debido a que el Sistema Computacional no está operativo. Este se ingresará una vez habilitado los Sistemas. Para verificarlo llame al 600 440 0040 <u>Trámite que afecta flujo de atención</u> Sr. entrégueme la documentación por favor. Una vez habilitado los Sistemas, ingresaremos su trámite, y nos comunicaremos con Ud. para informar el resultado de su trámite.		En cada salida deberá revisar los Formularios Manuales para la atención en contingencia.



h

	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA PROTOCOLO ATENCIÓN EN OFICINAS MÓVILES	Subdirección Servicio al Cliente	
		Fecha de aprobación legal: 13 ABR 2016	Página 17 de 17
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	

7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica.

8. CONTROL DE REGISTROS

No aplica.

9. ANEXOS

No aplica.

