



SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL DOCUMENTO DENOMINADO “PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCION IPS”.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 343

SANTIAGO, 14 AGO 2018

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.- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

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, Actualmente, el Instituto de Previsión Social cuenta con 194 Centros de Atención Presencial IPS, disponibles en <http://www.chileatiende.cl/oficinas>, correspondiendo a la Superintendencia de Pensiones, regular el ejercicio de las funciones y atribuciones de los mencionados Centros de Atención. Ello, sin perjuicio de la existencia de los Canales de Atención Remota y Digital.

2.- Que, la función de los Canales de Atención IPS es otorgar la prestación de servicios de información y tramitación en materias previsionales propias del Instituto y todas aquellas objeto de convenio con otras instituciones del Estado, para la atención de público de determinados productos, con el objeto de facilitarles el ejercicio de los derechos que les corresponden. En consideración que los Canales de Atención IPS cuentan con sistemas de información destinados a entregar todos los servicios de atención de usuarios en forma continua, los cuales conforman una batería múltiple de sitios de acceso y aplicativos más o menos restringidos, es necesario establecer un procedimiento que constituya material de apoyo a los Canales de Atención IPS, para resolver situaciones de contingencia de origen natural o humano y de recuperación de desastres, para mantener y asegurar la continuidad del servicio dentro del horario definido para ello o, en su caso, mitigarlo y restablecerlo en el menor tiempo posible.

3.- Que, en el contexto citado precedentemente, el Departamento Canal de Atención Presencial y el Subdepartamento Generación del Conocimiento, han elaborado el documento denominado “Procedimiento Ante Situaciones de Contingencia en los Canales de Atención IPS”, cuyo texto fue autorizado por las Jefaturas correspondiente al referido Departamento y Subdepartamento, cuyo objetivo es establecer el procedimiento que constituya material de apoyo a los Canales de Atención IPS, para resolver situaciones de contingencia de origen natural o humano y de recuperación de desastres, para mantener y asegurar la continuidad del servicio dentro del horario definido para ello o, en su caso, mitigarlo y restablecerlo en el menor tiempo posible.

4.- Que, por Oficio Ordinario N° 42226/1348-18, de fecha 18 de julio de 2018, la División Jurídica de este Instituto, emitió informe sobre la aprobación legal del procedimiento de la especie, estableciendo la procedencia de dictar la correspondiente resolución aprobatoria, indicando que por su naturaleza se encuentra exenta del trámite de toma de razón, por la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

1.- Apruébase para el Instituto de Previsión Social, el documento denominado “**Procedimiento Ante Situaciones de Contingencia en los Canales de Atención IPS**”, que consta de diecisiete (17) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, aprobado por la División Jurídica con fecha 18 de julio 2018, cuyo objetivo es establecer un procedimiento que constituya material de apoyo a los Canales de Atención IPS, para resolver situaciones de contingencia de origen natural o humano y de recuperación de desastres, para mantener y asegurar la continuidad del servicio dentro del horario definido para ello o, en su caso, mitigarlo y restablecerlo en el menor tiempo posible.

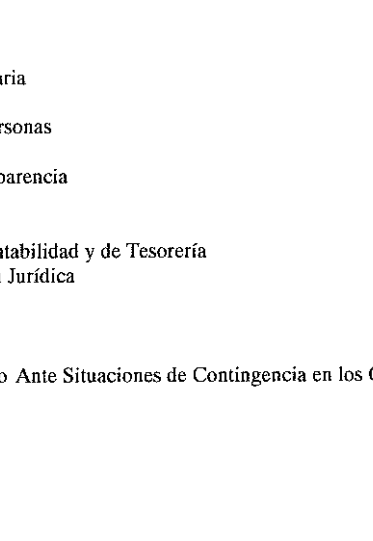


2.- Dejase sin efecto Instructivo sobre la materia, aprobado mediante Resolución Exenta N°557, de fecha 16 de octubre de 2015.

3.- Publíquese el documento, que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente “Procedimientos Institucionales”, de la Intranet del IPS.

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 un 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 Secretaría General y Transparencia, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.



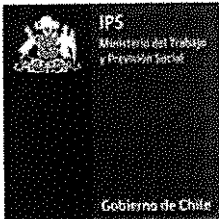
PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Canales de Atención a Clientes
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Contraloría Interna
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Finanzas
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Atención Presencial
- Subdepartamentos de Presupuesto, de Contabilidad y de Tesorería
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica

YGF/LPS/MYEW/MHGA/MRC/BAC/bac


Aprueba documento denominado “Procedimiento Ante Situaciones de Contingencia en los Canales de Atención IPS”
VII.- (Folio DSGT 3575-206).

| | | | | |
|---|--|--------------------|--|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL. 2018 |
| | | | Página | 1 de 17 |

PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: Departamento Canal de Atención Presencial y Subdepartamento Generación del Conocimiento | Autorizado por: Jefaturass División Canales de Atención a Clientes y Jefaturass Subdepartamento Generación del Conocimiento | Aprobado Legalmente por: Jefaturass División Jurídica |
|---|--|--|



| | | | | |
|--|--|-------------|--|-----------------------|
|  <p>IPS Instituto de Previsión Social Gobierno de Chile</p> | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Usó Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 11 8 JUL. 2018 |
| | | | Página | 2 de 17 |

CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Página | Numeración del contenido | Iniciales de responsabilidad y cambio efectuado |
|------------|---------|-------------------------------|--------------------------|---|
| 10/07/2018 | 3 | 4,5,6,8 9.10,11 15 y 16 | 1,2,3,4,5 y 6 | JAV/ Se modifica procedimiento aprobado por Resolución Exenta N° 557 del 16/10/2015 en los siguientes aspectos: Se agregan en el punto 3 documentos relacionados con aspectos informáticos. Se redefinen las responsabilidades de acuerdo a Resolución Exenta N°644 del 22/12/2017, que establece la Estructura Orgánica del IPS y se agregan Canal de Atención Digital y Canal de Atención Remota. Se eliminan hipervínculos con procedimientos de contingencias de beneficios por cambio estructura y arquitectura Biblioteca Red canales de atención. |
| 08/05/2015 | 2 | Todas | Todas | JRV-CMG-JAV-DIQ-BMP-JNA: Modificación completa del procedimiento y cambio de denominación de "Procedimiento General Para Situaciones de Contingencias Informática en los Canales de Atención IPS Chileatiende". Hipervínculo con procedimiento de contingencia de beneficios. |
| 02/05/2013 | 1 | Vs. inicial | | MZA/MOG: |

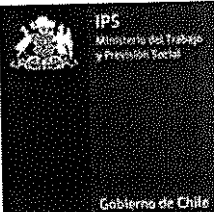
NOTA ENFOQUE DE GÉNERO

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.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad del Instituto de Previsión Social (IPS) y debe ser tratada de acuerdo a su nivel de confidencialidad, sobre la base de las instrucciones establecidas en la política de clasificación y manejo de información. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente al Instituto de Previsión Social (IPS).

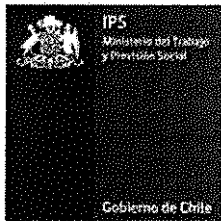


| | | | | |
|---|--|-------------|--|-----------------------|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 11 8 JUL. 2018 |
| | | | Página | 3 de 17 |

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. ALCANCE | 5 |
| 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS | 5 |
| 4. DEFINICIONES | 6 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 6 |
| 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 8 |
| TITULO I | 8 |
| PROCEDIMIENTO POR CONTINGENCIAS DE ORIGEN NATURAL O HUMANO | |
| 6.1 CONTINGENCIAS DE ORIGEN NATURAL | 8 |
| 6.2 CONTINGENCIAS DE ORIGEN HUMANO | 10 |
| 6.3 CIERRE DE OFICINA A LA ATENCIÓN DE PÚBLICO | 12 |
| TITULO II | 13 |
| INSTRUCCIONES ESPECIALES EN MATERIA DE CONTINGENCIAS | 13 |
| 6.4 Normas de general aplicación para enfrentar contingencias informáticas | 13 |
| 6.4.1 En materia de respaldo y seguridad de la información | 14 |
| 6.4.2 En materia de mitigación por errores o fallas de sistemas informáticos o soportes tecnológicos | 15 |
| 6.5 Normas para enfrentar contingencias informáticas que impactan en los procesos de atención de público en productos IPS | 16 |
| 7. INDICADORES DE GESTIÓN | 17 |
| 8. CONTROL DE REGISTROS | 17 |
| 9. ANEXOS | |



| | | | |
|---|--|--|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | SUBDIRECCIÓN |
| | ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES | | SERVICIOS AL CLIENTE |
| | DE ATENCIÓN IPS | | 3 |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | 18 JUL. 2018 |
| | | Versión del Procedimiento/Documento | 4 de 17 |
| | | Fecha de Aprobación Legal | |
| | | Página | |

343

1. OBJETIVO

Actualmente, existen 194 Centros de Atención Presencial para IPS, disponibles en <http://www.chileatiende.cl/oficinas>, correspondiendo a la Superintendencia de Pensiones, regular el ejercicio de las funciones y atribuciones de los mencionados Centros de Atención. Ello, sin perjuicio de la existencia de los Canales de Atención Remota y Digital, a los cuales igualmente es aplicable la presente instrucción.

La función de los Canales de Atención IPS es otorgar la prestación de servicios de información y tramitación en materias previsionales propias del IPS y todas aquellas objeto de convenio con otras instituciones del Estado, para la atención de público de determinados productos, con el objeto de facilitarles el ejercicio de los derechos que les corresponden.

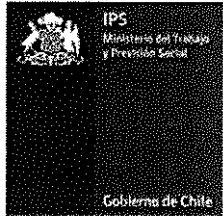
Los Canales de Atención IPS, dentro de sus respectivos niveles de resolución y complejidad, deben entregar una atención de calidad a todos sus usuarios, cumpliendo con los estándares definidos tanto legal, como reglamentaria e institucionalmente, de manera que quede asegurada la continuidad del servicio de atención de público, más allá de las interrupciones temporales que sufran los distintos soportes tecnológicos e informáticos existentes e instalados para el cumplimiento de dicho fin.

Teniendo en consideración que los Canales de Atención IPS cuentan con sistemas de información destinados a entregar todos los servicios de atención de usuarios en forma continua, los cuales conforman una batería múltiple de sitios de acceso y aplicativos más o menos restringidos, es menester contar con procedimientos de contingencia y de recuperación de desastres, con el objetivo de mantener el servicio dentro del horario definido para ello o, en su caso, restablecer en el menor tiempo posible todas las operaciones de atención.

El presente documento describe las actividades generales que, bajo la responsabilidad directa de los Jefes de los Departamentos: Canal de Atención Presencial, Canal de Atención Remota y Subdepartamento Canal de Atención Digital, deben desarrollarse en todos los Canales de Atención del IPS para asegurar la continuidad de servicio de acuerdo a lo expuesto, mitigando de esta forma en la máxima medida posible, todos los efectos dañosos de la interrupción de los flujos de atención causados por indisponibilidades, interrupciones o caídas de los sistemas informáticos o tecnológicos.

No obstante lo anterior, se entenderá además como situación de contingencia, aquellos acontecimientos que no se enmarcan en las fallas tecnológicas y que son situaciones de riesgo que deben enfrentarse de tal manera que mitigue los efectos que puedan producirse, afectando el cumplimiento de los objetivos institucionales:



| | | | |
|---|--|----------------------------------|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | SUBDIRECCIÓN |
| | ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES | | SERVICIOS AL CLIENTE |
| | DE ATENCIÓN IPS | | 3 |
| | Nivel de | Uso Interno | 18 JUL. 2018 |
| Confidencialidad | | Fecha de Aprobación Legal | 5 de 17 |
| | | Página | |

343

- a. Proteger la integridad de todas las personas, tanto funcionarios como usuarios que se encuentren en el recinto, ante una situación de emergencia real o simulada.
- b. Minimizar por parte de los funcionarios y usuarios del recinto, el tiempo de respuesta ante una situación de emergencia real o simulada.
- c. Proteger la propiedad y los bienes de la institución y de los funcionarios, como así mismo, minimizar al máximo los daños.
- d. Reanudar las actividades en el menor tiempo posible, en forma parcial o total, después de una emergencia de tipo natural o humana.
- e. Generar en los funcionarios del recinto una actitud de autoprotección, teniendo por sustento, la responsabilidad colectiva frente a la seguridad.
- f. Proporcionar a los funcionarios un efectivo ambiente de seguridad integral, mientras cumplen con sus actividades regulares.
- g. Diseñar en dichos recintos, un plan participativo de protección y seguridad frente a emergencias de tipo natural o humana.

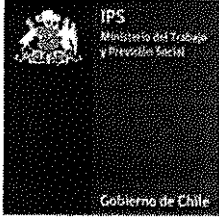
2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todos los funcionarios que se desempeñen en algún punto de atención presencial, digital o remota del IPS, en el ámbito nacional.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Política de Administración de Activos de Información Código: Pol – 06.
- Política de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Política de Seguridad de Redes, Servicios e Intercambio de Información Código: Pol – 13.
- Procedimiento de Contacto con Autoridades.
- Procedimiento ante Robo en Sucursales Institucionales.



| | | | |
|---|--|--------------------|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | SUBDIRECCIÓN |
| | ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES | | SERVICIOS AL CLIENTE |
| | DE ATENCIÓN IPS | | 3 |
| | Nivel de | Uso Interno | 18 JUL. 2018 |
| Confidencialidad | | Legal | 6 de 17 |
| | | Página | |

4. DEFINICIONES

Contingencia

Se entenderá por contingencia, todas aquellas situaciones de hecho que interrumpen temporalmente la atención normal de los usuarios en los Canales de Atención de IPS, en el ámbito del flujo de procesos computacionales y tecnológicos de toda índole, u otros hechos que impiden dar cumplimiento a los objetivos de la organización, entendiéndose que sus causas son esencialmente transitorias (por ejemplo, cortes de luz, cortes de agua, caídas de todo o parte de los sistemas asociados a la concesión de los beneficios u otros acontecimientos como robos o hechos producidos por catástrofes de la naturaleza), deberá entenderse que removiendo las causas o resolviendo las situaciones que originaron la contingencia, vuelven a restablecerse las condiciones necesarias para que el proceso de atención de público pueda efectuarse con normalidad o en la relativa normalidad que sea posible, de acuerdo a los riesgos y las particularidades de cada Canal.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL


a) JEFATURAS SUBDEPARTAMENTOS

Los Jefes de los Subdepartamentos, Gestión Canales Internos, Gestión Canales Externos, y Coordinación y Gestión de Pagos, dependientes del Departamento Canal de Atención Presencial, deberán comunicar la situación a la jefatura del Departamento, quien es responsable de la evacuación de los usuarios y funcionarios del recinto en caso de contingencias de origen natural o humano y efectuar las comunicaciones del caso a carabineros y/o bomberos si corresponde, a la jefaturass de la División Canales de Atención a Clientes, al Subdirector de Servicios al Cliente y al Comité Paritario.

b) JEFATURAS CENTROS DE ATENCIÓN PREVISIONAL

Los jefes de los Centros de Atención Previsional A y B, coordinadores de CAPRI C y D y encargado CAPRI Auxiliar, de acuerdo a Resolución 644 del 22/12 /2017, que establece la Estructura Orgánica del IPS, son responsables de la evacuación de los usuarios y funcionarios del recinto cuando se trate de contingencias de origen natural o humano y efectuar las comunicaciones del caso a carabineros y/o bomberos si corresponde, y comunicar la situación al Jefe CAPRI según dependencia y al Director Regional, quien a su vez deberá informar a las jefaturas de la División Canales de Atención a Clientes y al Subdirector de Servicios al Cliente.



| | | | |
|---|--|--------------------|--|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento |
| | | | Fecha de Aprobación Legal |
| | | | Página |
| | | 3 | |
| | | 18 JUL 2018 | |
| | | 7 de 17 | |

343

c) EJECUTIVO DE ATENCIÓN

Reportar de inmediato a la jefaturas y mesa de ayuda informática toda falla, error o indisponibilidad de cualquier activo tecnológico, sistema informático o aplicativo de apoyo a la gestión, observando la política institucional de Seguridad de la Información y las reglas comunes para este tipo de situaciones contenidas en el Protocolo de Atención publicado en la Biblioteca Red Canales de Atención, banner ubicado en la intranet institucional y la normativa institucional referida a aspectos informáticos.

5.2 CANAL DE ATENCIÓN DIGITAL

La jefatura del Subdepartamento Canal de Atención Digital deberá comunicar la situación a la jefatura de la División Canales de Atención de Clientes quien es responsable de disponer la evacuación de los usuarios y funcionarios del recinto en los casos que corresponda y efectuar las comunicaciones del caso a carabineros y/o bomberos de ser procedente, a la jefatura de la División Canales de Atención a Clientes, al Subdirector de Servicios al Cliente y al Comité Paritario.

5.3 CANAL DE ATENCIÓN REMOTA


a) JEFATURASSS SUBDEPARTAMENTO

Los jefes de los Subdepartamentos Gestión de Casos Complejos, Contact Center y Correspondencia Ciudadana, dependientes del Departamento Canal de Atención Remota, deberán comunicar la situación a la jefaturas del Departamento quien es responsable de disponer la evacuación de los usuarios y funcionarios del recinto en los casos que corresponda y efectuar las comunicaciones del caso a carabineros y/o bomberos si corresponde, a la jefatura de la División Canales de Atención a Clientes, al Subdirector de Servicios al Cliente y al Comité Paritario.

b) EJECUTIVO DE ATENCIÓN - ANALISTA

Reportar de inmediato a la jefaturas y mesa de ayuda informática toda falla, error o indisponibilidad de cualquier activo tecnológico, sistema informático o aplicativo de apoyo a la gestión, observar la política institucional de seguridad de la información y las reglas comunes para este tipo de situaciones contenidas en el Protocolo de Atención publicado en la Biblioteca Red canales de atención, banner ubicado en la intranet institucional y la normativa institucional referida a aspectos informáticos.



| | | | | |
|---|--|--------------------|--|----------------------|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 10 8 JUL 2010 |
| | | | Página | 8 de 17 |

343

5.4 COMITÉ PARITARIO

Tomar conocimiento de la situación y proceder de acuerdo a sus atribuciones, velando por la integridad de todas las personas.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

TÍTULO I

PROCEDIMIENTO POR CONTINGENCIAS DE ORIGEN NATURAL O HUMANO

Los Ejecutivos de Atención de todos los canales tienen acceso a la Mesa de Ayuda Informática a través del anexo 8700, a cuya instancia se debe reportar de inmediato toda falla, error o indisponibilidad de cualquier activo tecnológico, sistemas informáticos o aplicativos de apoyo a la gestión (ARAC/CRM, Total Pack, CoreAgil, ABVMenú, etc.). Si el problema no es resuelto en la llamada, la Mesa de Ayuda Informática entregará un N° de ticket que servirá para hacer seguimiento de la atención. Los ejecutivos de atención de los CAPRI deben hacer llegar al Área de Monitoreo del Departamento Canal de Atención Presencial el número de ticket y motivo a través de la dirección de correo electrónico [REDACTED] **quienes avisarán inmediatamente al Subdepartamento Gestión de Convenios**, en los casos de instituciones en convenio. A ese mismo mail o a los anexos [REDACTED] de dicho Departamento deberán dirigirse todas las consultas relativas a estas materias.

Procedimiento y conductas a seguir según el tipo de contingencias:

- a. Origen Natural
- b. Origen Humano

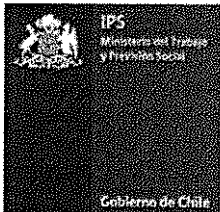
6.1 CONTINGENCIAS DE ORIGEN NATURAL

En estas contingencias se considerarán: **terremoto, tsunami y erupción volcánica, otros.**

6.1.1 Conducta a tener presente:

- a. Dentro de lo posible, mantenga y promueva la calma.
- b. Ayude a evacuar del recinto a los usuarios y efectúelo también usted.




| | | | | |
|---|--|--------------------|--|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL. 2018 |
| | | | Página | 9 de 17 |

- c. No pierda tiempo recuperando bienes personales. El tiempo en evacuar es de vital importancia.
- d. Diríjase a la zona de seguridad externa predeterminada.
- e. Siga cuidadosamente las instrucciones que impartan los monitores de evacuación.
- f. No vuelva al lugar hasta que las autoridades competentes indiquen que el peligro y los riesgos han terminado.
- g. Concurra a los servicios hospitalarios de urgencia sólo en caso de ser necesario.

6.1.2 Procedimiento a tener presente:

- a. Si detecta o se informa de algún hecho de origen natural (terremoto, tsunami o erupción volcánica) **de aviso inmediato a su jefe directo.**
- b. El Jefe del Centro de Atención Previsional Integral y/o Jefes de Departamentos dependientes de la División Canales de Atención a Clientes deben disponer la evacuación de los usuarios, cuando corresponda y funcionarios del recinto (hacia zona segura previamente establecida).
- c. El Jefe del Centro de Atención Previsional Integral y/o Jefes de Departamentos dependientes de la División Canales de Atención a Clientes, deberán dar aviso telefónico, si existe el servicio, o a través de los medios disponibles, en forma inmediata, a carabineros y/o bomberos si corresponde y al Director Regional o Jefe de Departamento respectivo, dando cuenta del hecho que se está produciendo y las condiciones en que se encuentra el personal y los usuarios.
- d. La respectiva jefaturas deberá solicitar los apoyos que sean necesarios para lograr la normalidad en la atención de público.
- e. Se debe estimar el tiempo aproximado que transcurrirá para normalizar la atención de público.
- f. Se debe solicitar a la autoridad correspondiente la instrucción de investigación sumaria con el objeto de dar de baja las especies dañadas y poder solicitar su reposición.



| | | | | |
|---|--|--------------------|--|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL. 2018 |
| | | | Página | 10 de 17 |

- g. En el caso del Call Center y Mesa de Soporte a Canales de Atención del Departamento Canal de Atención Remota, se debe avisar a la unidad de TELCO de la División Informática, para diagnóstico de Plataforma tecnológica y solicitar tiempos estimados de solución.

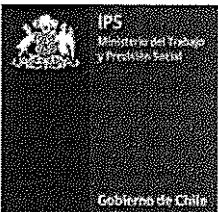
6.2 CONTINGENCIAS DE ORIGEN HUMANO

En estas contingencias se considerarán: **incendio, aviso de bomba y/o atentado explosivo, asalto, robo, escape de gas, inundación, cierre de oficina (en convenio o propia) o cualquier otro de similar indole (se exceptúan los informáticos).**

6.2.1 Conducta a tener presente:

- a. Dentro de lo posible, mantenga y promueva la calma.
- b. Siempre que sea posible, corte la energía eléctrica y/o cierre el paso de la fuente de ignición.
- c. Ayude a evacuar del recinto a los usuarios y efectúelo también usted.
- d. No pierda tiempo recuperando bienes personales. El tiempo en evacuar es de vital importancia.
- e. Dirijase a la zona de seguridad externa predeterminada.
- f. Siga cuidadosamente las instrucciones que impartan bomberos, carabineros del GOPE o los monitores de evacuación.
- g. No vuelva al lugar hasta que las autoridades competentes indiquen que el peligro terminó.
- h. Concurra a los servicios hospitalarios de urgencia en caso de ser necesario.




| | | | | |
|---|--|-------------|--|--------------------|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL 2018 |
| | | | Página | 11 de 17 |

6.2.2 Procedimiento a tener presente:

- a. Si detecta algún hecho de origen humano (incendio, aviso de bomba, atentado explosivo, asalto, escape de gas) **de aviso inmediato a su jefe directo.**
- b. El Jefe del Centro de Atención Previsional Integral y/o jefes de Departamentos dependientes de la División Canales de Atención a Clientes deben disponer la evacuación de los usuarios y funcionarios del recinto (hacia zona segura previamente establecida).
- c. El Jefe del Centro de Atención Previsional Integral y/o jefes de Departamentos dependientes de la División Canales de Atención a Clientes, deberán dar aviso telefónico, si existe el servicio, o a través de los medios disponibles, en forma inmediata carabineros y/o bomberos si corresponde y al Director Regional o Jefe de Departamento respectivo, dando cuenta del hecho que se está produciendo y las condiciones en que se encuentra el personal y los clientes o usuarios.
- d. La respectiva jefatura deberá solicitar los apoyos que sean necesarios para lograr la normalidad en la atención de público
- e. Se debe estimar el tiempo aproximado que transcurrirá para normalizar la atención de público
- f. Se debe solicitar a la autoridad correspondiente la instrucción de investigación sumaria con el objeto de dar de baja las especies dañadas y poder solicitar su reposición.
- g. En el caso del Call Center y Mesa de Soporte a Canales de Atención del Departamento Atención Remota, se debe avisar a TELCO para diagnóstico de Plataforma tecnológica y solicitar tiempos estimados de solución para informar a los usuarios a través de los canales de difusión disponibles.
- h. En caso de robo se aplicará el "Procedimiento ante Robo en Sucursales Institucionales".



| | | | |
|---|--|------------------------------|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | SUBDIRECCIÓN |
| | ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES | | SERVICIOS AL CLIENTE |
| | DE ATENCIÓN IPS | | 3 |
| | Versión del Procedimiento/Documento | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL. 2018 |
| Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Página | 12 de 17 |

6.3 CIERRE DE OFICINA A LA ATENCIÓN DE PÚBLICO

6.3.1 CIERRE OFICINAS DE INSTITUCIONES EN CONVENIO

Procedimiento a tener presente:

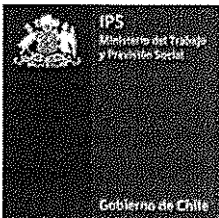
- a. Los ejecutivos de Atención de Público deberán efectuar atenciones de público lo más acotada posible a la materia en consulta.
- b. El ejecutivo de sala debe derivar a las otras instituciones de la red de prestadores del servicio, de la institución que no atiende público.
- c. La jefatura correspondiente debe informar apenas se entere de lo ocurrido al Director Regional o Jefaturas de Unidad respectiva.
- d. Comunicar al público, a través de un cartel de fácil visualización, la red de prestadores de servicio que se encuentra sin atención de público.
- e. El Call Center debe tomar las medidas para informar a través de sus canales de comunicación cualquier suspensión de atención por contingencia.
- f. La jefatura de los Canales de Atención Presencial y Atención Remota del IPS deben contactar a su contraparte en la institución que no atiende público, para solicitarle que publique en sus locales la red de prestadores en convenio.
- g. Se debe publicar a través de afiche los productos o servicios que como IPS entregamos de la institución cerrada.

6.3.2 CIERRE CANALES DE ATENCIÓN

Procedimiento a tener presente:

- a. Las jefaturas de los Canales de Atención del IPS, deben informar al Director Regional o jefaturas del área de desempeño y a la jefaturas del Departamento Canal de Atención Presencial, en forma inmediata cuando se produzca el cierre a la atención de público. La jefatura del Departamento Canal de Atención Presencial deberá comunicar el cierre de un CAPRI a la Superintendencia de Pensiones.
- b. Los Ejecutivos de Atención deben estar en condiciones de integrar los turnos éticos que conformen las respectivas jefaturas.



| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------------------------|---------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | SUBDIRECCIÓN | |
| | ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL. 2019 |
| Página | | | 13 de 17 | |

- c. El Departamento Canal de Atención Remota debe disponer en sus canales de Atención un aviso masivo del cierre de sus atenciones, colocando locución con anterioridad al cierre del Servicio.
- d. La jefatura correspondiente deberá evaluar el tiempo que permanecerá cerrado un CAPRI, tomar las providencias del caso tendientes a dar continuidad a la prestación de servicios y comunicar al público a través de un cartel ubicado en la entrada principal del CAPRI (de fácil visualización) los motivos y tiempo de cierre.

TITULO II

INSTRUCCIONES ESPECIALES EN MATERIA DE CONTINGENCIAS

El procedimiento se aplicará en forma consistente con las normas especiales que para cada uno de los productos y/o servicios existen sobre la materia en los procedimientos respectivos y a la normativa institucional referida a aspectos informáticos.


En consecuencia, **todos los Ejecutivos de Atención deben estarse a las normas específicas que en materia de contingencia existan para cada uno de los productos o servicios**, convenientemente comunicados y accesibles a través de la intranet institucional, banner **Canales de Atención** <http://www.intranet.ips.gob.cl/>. En su defecto, deberán estarse a las normas generales contenidas en el presente documento, sin perjuicio de las obligaciones que siempre y en todo caso deben cumplirse en materia de respaldo y seguridad de la información, contenidas en este documento.

6.4 NORMAS DE GENERAL APLICACIÓN PARA ENFRENTAR CONTINGENCIAS INFORMÁTICAS

Es responsabilidad directa del Instituto de Previsión Social asegurar una conexión ininterrumpida con los sistemas a través de todos sus Canales de Atención durante el horario de atención de público y contar tanto con planes de contingencia como de recuperación de servicio en caso de falla de los sistemas informáticos o cualquier eventualidad que implique la suspensión del servicio de atención de público.

De igual modo, es deber del IPS asegurar la existencia de planes orientados a la recuperación de datos e información en caso de desastres, para disminuir el impacto en las operaciones de la institución y definir las actividades de recuperación que permitan reanudar las actividades normales en el menor tiempo posible.



| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------------------------|--------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | SUBDIRECCIÓN | |
| | ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL. 2018 |
| Página | | | 14 de 17 | |

343

Estas obligaciones se cumplen a través de la División Informática de la institución, cuya Mesa de Ayuda a canales es a través del anexo 8700, de acceso directo para todos los ejecutivos de atención presta el soporte adecuado al caso y recibe las noticias y reportes de todas las contingencias de los sistemas informáticos aplicados a los Canales de Atención.


Además de aquello, es deber institucional asegurar esta misma obligación a toda entidad prestadora de servicios, como las instituciones a las cuales, por aplicación de un determinado convenio, se presta el servicio de atención en uno o más productos que se especifican. El IPS cumple con esta responsabilidad a través de sus área responsables de la contratación de prestadores externos de servicios y de la Subdirección de Servicios al Cliente, tratándose de convenios para la atención de productos Chileatiende.

6.4.1 En materia de respaldo y seguridad de la información

Bajo la responsabilidad de la respectiva jefaturas/supervisión del canal, es deber de todos los ejecutivos de atención de todos los Canales de IPS observar la política institucional de Seguridad de la Información, que se traduce en las siguientes reglas:

- a. La seguridad de la información del IPS es responsabilidad de todos los miembros de la organización y requiere ser impulsada y apoyada por cada uno de ellos.
- b. La información es un activo valioso que debe ser protegido de manera consistente con los objetivos estratégicos de la institución y los requerimientos legales, normativos y contractuales que sean aplicables.
- c. Cada uno de los propietarios de la información reconocidos y que se declaren, deben clasificar la información que esté bajo su responsabilidad en "confidencial", "uso interno" o "pública", de acuerdo a su importancia para la institución. Toda información que no haya sido clasificada debe considerarse como de "uso interno".
- d. El uso de los activos de información debe ser solo con propósitos institucionales, de acuerdo a las políticas, estándares y procedimientos que se definan, y considerando criterios de buen uso.
- e. El IPS no permite el uso personal de los activos de información.
- f. El personal debe velar porque la información, y los sistemas y recursos de información estén protegidos contra toda clase de amenazas, vulnerabilidades o riesgos internos o externos. El personal debe informar de cualquier situación que ponga o pueda poner en peligro los activos de información.



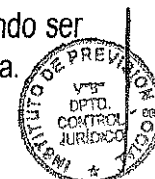
| | | | | |
|---|--|-------------|--|-------------|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL 2018 |
| | | Página | 15 de 17 | |


- g. En todos los Canales de Atención, bajo la responsabilidad de la jefatura o supervisión respectiva, debe existir un mecanismo que permita respaldar periódicamente la información asociada a la atención de todos los productos que se edite y guarde en los terminales computacionales de los ejecutivos, con la finalidad de facilitar su recuperación en caso de deterioro o pérdida del repositorio principal. El repositorio puede consistir en un servidor local y/o dispositivos extraíbles compatibles con la capacidad necesaria de archivo y registro.
- h. Todos los ejecutivos de atención deben cuidar que sus respectivos activos de información estén protegidos adecuadamente contra virus y amenazas informáticas, para lo cual recibirán todo el soporte necesario a través de la Mesa de Ayuda Informática llamando directamente al 8700.

6.4.2 En materia de mitigación por errores o fallas de sistemas informáticos o soportes tecnológicos

Bajo la responsabilidad de la respectiva jefatura/supervisión del canal, es deber de los ejecutivos de atención de todos los Canales del IPS observar las reglas comunes para este tipo de situaciones contenidas en el Protocolo de Atención, publicado en la Biblioteca Red Canales de Atención, banner ubicado en la intranet institucional y la normativa institucional referida a aspectos informáticos, para mitigar/paliar los impactos en la continuidad del servicio producidos por errores o fallas de los soportes tecnológicos y sistemas informáticos:

- a. Tratándose de aplicativos y sistemas externos existentes para la atención de productos Chileatiende, los ejecutivos de atención **deberán dar cumplimiento al "Procedimiento de Contacto con Autoridades"**, igualmente deberán llamar y reportar directamente a la mesa de Ayuda 8700 todas las caídas, errores o fallas de esos aplicativos y sistemas. En caso de que la Mesa de Ayuda entregue N° de ticket para la atención y seguimiento posterior, será el Subdepartamento de Convenios el encargado de canalizar estas atenciones pendientes y agilizar su pronta resolución, motivo por el cual pueden enviarse los datos de atenciones por correo electrónico.
- b. Atendido que la continuidad de servicio es un bien que debe garantizarse siempre y bajo toda circunstancia, en caso de fallas de los sistemas de información y en consistencia con las normas especiales de contingencia, si las hay, las solicitudes de atención deben suscribirse en papel vaciando los datos necesarios de acuerdo a la naturaleza del producto de que se trate y en los formularios existentes para esos efectos debiendo ser ingresadas al sistema de información que corresponda, cuando éste se restablezca.




| | | | |
|---|--|--------------------------------|-----------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | SUBDIRECCIÓN |
| | ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES | | SERVICIOS AL CLIENTE |
| | DE ATENCIÓN IPS | | 3 |
| | Nivel de | Uso Interno | 18 JUL 2018 |
| Confidencialidad | | Legal | 16 de 17 |
| | | Versión del | |
| | | Procedimiento/Documento | |
| | | Fecha de Aprobación | |
| | | Página | |

- c. El ingreso a los sistemas que correspondan de las atenciones registradas en formularios físicos debe producirse tan pronto sea posible y dentro del más breve plazo, para lo cual el Jefe de CAPRI/Coordinador CAPRI/Supervisor, velará para que existan todas las facilidades destinadas a dicho fin. En particular, y teniendo presente el volumen y complejidad de las materias objeto de las operaciones de digitalización, en los Canales de Atención debe existir una planificación controlada de las tareas necesarias para actualizar los sistemas y garantizar la continuidad tanto del servicio de atención, como de las tareas de servicio que requiere el back office para sus actividades de tramitación posterior, hasta la entrega del producto final.
- d. Tratándose de solicitudes de pensión de vejez, invalidez y sobrevivencia del DL 3500 y reclamos del mismo, siempre deben ingresarse todas las atenciones tan pronto se restablezca el Portal AFP. Sólo si el sistema o aplicativo en cuestión no ha sido restablecido al término de las 24 horas del día hábil siguiente a aquel en que se produjo la falla o caída, se deberán remitir las solicitudes y registros de atención (incluida toda la información física entregada por el recurrente que la respalde o acredite) al nivel central de la AFP respectiva, a través de correo certificado o privado u otro medio que permita controlar su envío y garantizar su recepción en forma correcta y oportuna y siempre bajo las directrices que caso a caso entregará la División Canales de Atención.
- e. En forma simultánea con todo lo anterior, los Canales deben asegurar que cada una de las atenciones registradas en formularios físicos también queden debidamente ingresada y registrada en el sistema ARAC/CRM, bajo las formas y condiciones que existen en la Instrucción de Trabajo particular existente en la materia.

6.5 NORMAS PARA ENFRENTAR CONTINGENCIAS INFORMÁTICAS QUE IMPACTAN EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO EN PRODUCTOS IPS

El presente procedimiento se aplicará en forma consistente con la normativa institucional referida a aspectos informáticos y a las normas especiales que para cada uno de los procedimientos y/o productos existen sobre la materia, los cuales pueden ser consultados en la Biblioteca Red de Canales de Atención.



| | | | | |
|---|--|-------------|--|-------------|
|  | PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN IPS | | SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE | |
| | Nivel de Confidencialidad | Uso Interno | Versión del Procedimiento/Documento | 3 |
| | | | Fecha de Aprobación Legal | 18 JUL 2018 |
| | | | Página | 17 de 17 |

7. INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica

8. CONTROL DE REGISTROS

No aplica

9. ANEXOS

No aplica

