|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Institución** | **Área Escalamiento** | **Proceso Asociado** | | **Sub Proceso** | **Nombre y Mail**  **Gestor Escalamiento TITULAR**  **(por Sub proceso)** | **Nombre y Mail**  **Gestor Escalamiento SUPLENTE** |
| IPS D.Beneficios | REFORMA  PREVISIONAL | Concesión y Pago | | Bono por Hijo | Danisa Retamal  dretamale@ips.gob.cl | María Isabel Lucero  mluceroa@ips.gob.cl |
| Pilar Solidario |
|
| Subsidio Trabajador Joven | Rosalía Aravena O.  raravenao@ips.gob.cl |
|
| Subsidio Discapacidad Mental < 18 |
| INFORMATICA REFORMA | | Informática Reforma | Gabriela Valdes C  gvaldesc@ips.gob.cl | Juan pablo Rios **(jriosc@ips.gob.cl)** |
| Invalidez Reforma D.A.C | | Invalidez Reforma DAC | Carmen Cornejo  **ccornejop@ips.gob.cl** | María Ester Rosas mrosast@ips.gob.cl |
| PAGO BENEFICIOS REPARTO | Modalidad de Pago | | BBVA | Miguel de la Fuente  **mdelafuentem@ips.gob.cl** | María Isabel Lucero  mluceroa@ips.gob.cl |
|
| CCAFLH |
| Descuentos y Pago a Terceros | | Voluntarios |
| Legales |
|
|
| Cobros por pagos indebidos a terceros | | Cobros Indebidos |
| Mantención de Pensiones | | Prorroga Orfandad | Rosalía Aravena O.  raravenao@ips.gob.cl |
| Reajustes |
| Bonos-Aguinaldos |
| Certificados (renta –Pensionado) |
| Asignación Familiar |
| INFORMACION PREVISIONAL (H.P) | Mantención Cuentas - Certificados | | Mantención Cuentas - Certificados | Miguel Ibarra b  **mibarrai@ips.gob.cl** | María Isabel Lucero  mluceroa@ips.gob.cl |
| Bono de Reconocimiento | | Bono de Reconocimiento |
| Desafiliaciones | | Desafiliaciones | Rosalía Aravena O.  raravenao@ips.gob.cl |
| GESTION NORMATIVA | Gestión Normativa Beneficios IPS | | Info, Normativa de Beneficios | Jose Gonzalez C  jgonzalezc@ips.gob.cl | Ana María Cardenas  acardenasc@ips.gob.cl |
| BENEFICIOS NO PREVISIONALES | Subsidio Único Familiar | | Subsidio Único Familiar | Zaida Riquelme V  zriquelmev@ips.gob.cl | María Isabel Lucero  mluceroa@ips.gob.cl |
| Asignación Familiar | | Asignación Familiar |
| Bono Bodas de Oro | | Bono Bodas de Oro | Rosalía Aravena O.  raravenao@ips.gob.cl |
| Subsidio de Cesantía | | Subsidio de Cesantía |
| Beneficios especiales de Gobierno | | Beneficios especiales de Gobierno |
| CONCESION BENEFICIOS | Reparto | | Jubilaciones | Marcela Contreras Carrasco mcontrerasc@ips.gob.cl |  |
| Sobrevivencia |
| Beneficios Anexos Ex Cajas | María Isabel Lucero  mluceroa@ips.gob.cl |
|
| Rosalía Aravena O.  raravenao@ips.gob.cl |
|  | LEYES ESPECIALES | Exonerados Políticos | | Exonerados Políticos | Pedro Peña Navarro ppenan@ips.gob.cl |  |
| Ley Valech | | Ley Valech |
| Ley Rettig | | Ley Rettig | María Isabel Lucero  mluceroa@ips.gob.cl |
| Convenios Internacionales | | Convenios Internacionales | Rosalía Aravena O.  raravenao@ips.gob.cl |
| Indemnización del Carbón | | Indemnización del Carbón |
| **IPS (Recaudación)** | **Recaudación** | | **Saldo Favor Empleador** | **Saldo Favor Empleador** | **Nancy Zapata**  **nzapataa@ips.gob.cl** | **Mario Cornejo**  **mcornejob@ips.gob.cl** |
| **Mantención Planillas y Cotizaciones AFP Rezago** | **Impugnación de Planillas** | **Alejandra Lagos**  **alagosr@ips.gob.cl** | **Mario Cornejo**  **mcornejob@ips.gob.cl** |
| **Eliminación de Planillas** | **Atilio Villarroel**  **avillarroelr@ips.gob.cl** | **Mario Cornejo**  **mcornejob@ips.gob.cl** |
| **Planillas Declaradas y no pagadas** | **Gabriela Inostroza**  **ginostrozav@ips.gob.cl** | **Cecilia Diaz**  **ccdiazr@ips.gob.cl** |
| **Cotizaciones AFP Rezago** | **Alejandra Lagos**  **alagosr@ips.gob.cl** | **Mario Cornejo**  **mcornejob@ips.gob.cl** |
| **Mantención de Deudas** | **Aclaración Deuda Pagada** | **Carlos Ruiz**  **cruiza@ips.gob.cl** | **Ma. Angélica Toledo**  **mtoledor@ips.gob.cl** |
| **IPS (Cobranzas)** | **Cobranza** | | **Cobranza de Deudas Previsionales** | **Estado Deuda** | **Manuel Torres**  **mtorress@ips.gob.cl** | **Claudio Ibacache**  **cibacacheo@ips.gob.cl** |
| **Certificado Dicom** | **Manuel Torres**  **mtorress@ips.gob.cl** | **Claudio Ibacache**  **cibacacheo@ips.gob.cl** |
| **Condonación de Deuda** | **Eugenia Llanos**  **ellanosv@ips.gob.cl** | **Fanny Carrión**  **fcarrionf@ips.gob.cl** |
| **Otros** | **Manuel Torres**  **mtorress@ips.gob.cl** | **Claudio Ibacache**  **cibacacheo@ips.gob.cl** |
| **IPS Jurídica** | **División Jurídicas** | | **Materias Legales** | **Consulta Materias Legales** | **Mafalda Revetria**  **mrevetriab@ips.gob.cl** | **Sandra Peña**  **spenav@ips.gob.cl** |
| **IPS Informática** | **Tecnología** | | **Fallas de Sistemas de Atención** | **Funcionamiento Aplicativos** | **Waldo Loaiza**  **mesaayuda@ips.gob.cl** | **No aplica es un correo genérico** |
| **IPS Canales No Presenciales** | **Canales No presenciales** | | **Atención Canales No presenciales** | **Call Center** | **Cinthya Castillo M. (cicastillom@ips.gob.cl)** | **Viviana Ituarte**  **Vituartev@ips.gob.cl** |
| **Web** | **Cinthya Castillo M. (cicastillom@ips.gob.cl)** |
| **Postal** | **Alicia Catalán**  **acatalant@ips.gob.cl** |
| **Mesa Soporte** | **Aida Cerda**  **acerdac@ips.gob.cl** |
| **IPS Canales Externos** | **Canales Externos** | | **Canales Externos** | **Red Canales y Entidades Externas** | **Sergio saldias**  **msaldiasm@ips.gob.cl** | **Ronald Romero**  **rromerom@ips.gob.cl** |
| **Red de Pago** | **Pago Presencial y Móvil (ccaf L. héroes)** | **Fernando Juger**  **fjugers@ips.gob.cl** | **Veronica Morales**  **vmoralesv@ips.gob.cl** |
| **Pago No Presencial (bbva)** | **Lourdes Mauro Hun**  **mmauroh@ips.gob.cl** | **Veronica Morales**  **vmoralesv@ips.gob.cl** |
| **IPS Canales Presenciales** | **Centros de Atención** | | **Trámites CAP y Atención Presencial** | **Saldo Insoluto** | **Cristian Vera**  **cveras@ips.gob.cl** | **Margarita Orellana**  **morellanag@ips.gob.cl** |
| **Poderes** |
| **Otros Tramites CAP** |
| **Atención de Clientes** |
| **IPS Cajas Marítimas** | **Cajas Marítimas** | | **Beneficios Capremer y Triomar** | **Capremer** | **Elizabeth Bejar**  **ebejarc@inp.cl** | **Hilda Pérez**  **hperezr@inp.cl** |
| **Triomar** |
| **IPS Inmobiliaria** | **Inmobiliaria** | | **Deudas Hipotecarias** | **Alzamiento Hipotecas y otros** | **Mauricio Egas**  **megasm@ips.gob.cl** | **Marcela Cruz**  [**vcruzd@ips.gob.cl**](mailto:vcruzd@ips.gob.cl) |
| **IPS**  **Personas** | **Personas** | | **Materias de Recursos Humanos** | **Materias de Recursos Humanos** | **Cynthia Gómez**  [**CCgomezg@ips.gob.cl**](mailto:CCgomezg@ips.gob.cl) | **Rosa Salazar**  **rsalazara@ips.gob.cl** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ISL | ISL | Beneficios ISL en convenio | Beneficios ISL en convenio |  |  |
| Paola Chandía | Oscar Jorquera Zelada |
| Pchandiag@isl.gob.cl         0445900520 o el 618 00 00 anexo 520 | ojorqueraz@isl.gob.cl        0445900521 o el 618 00 00 anexo 521 |
|  | Capredena | Productos Capredena En Convenio | Ordenes de Atenciones Médicas | Rodet Oyarzo | Arnaldo Morales |
|  |  |  |
| Capredena | [Rodet.oyarzo@capredena.gov.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=Rodet.oyarzo@capredena.gov.cl) | [Arnaldo.morales@capredena.gov.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=Arnaldo.morales@capredena.gov.cl) |
|  |  |  |
|  | 4406651 | 4406990 |
|  | Materias Previsionales Capredena | Andrés Cancino | Alicia Carrasco |
|  |  |  |
|  | [Andres.cancino@capredena.gov.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=Andres.cancino@capredena.gov.cl) | [Alicia.carrasco@capredena.gov.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=Alicia.carrasco@capredena.gov.cl) |
|  |  |  |
|  | 4406901-4406655 |  |
|  | Dipreca | Productos Dipreca en Convenio | Bonos de Atención Médica | Sonia Reumay | Carolina Diaz |
|  |  |  |
| Dipreca | [sreumay@dipreca.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=sreumay@dipreca.cl) | [cardiaz@dipreca.gob.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=cardiaz@dipreca.gob.cl) |
|  |  |  |
|  | 4955624-4955625 | 4955624-4955625 |
|  | Materias Previsionales Dipreca | Oscar Ulloa | Julio Ruiz |
|  |  |  |
|  | oulloa@dipreca.cl | jruiz@dipreca.cl |
| BB.NN | Bienes Nacionales | Productos BB.NN en Convenio | Regularización Títulos de Dominio | Georgio Carrillo | Karen Madrid |
| 9375107 | 9375111 |
| Otras materias | [gcarrillo@mbienes.cl](mailto:gcarrillo@mbienes.cl) | kmadrid@mbienes.cl |
| SENCE | SENCE | Programas y Beneficios SENCE | Todos los Beneficios | Jessica Reyes | Claudia Martinez |
|  |  |
| [jreyes@sence.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=jreyes@sence.cl) | [cmartinez@sence.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=cmartinez@sence.cl) |
|  |  |
| 6639636 | 6639636 |
| FONASA | Fonasa | Fonasa | Productos Fonasa en Convenio | Haydee Navarrete | Marianella Villa |
| 5757621 | 5766705 |
| hnavarrete@fonasa.gov.cl | mvilla@fonasa.gov.cl |
| SERNAC | SERNAC | Reclamos y Consultas Consumidor | Todos los Trámites | Erick Sayes | Sebastián Henriquez |
|  |  |
| esayes@sernac.cl | [shenriquez@sernac.cl](https://webmail.ips.gob.cl/src/compose.php?send_to=shenriquez@sernac.cl) |
| SERVIU | No aplica Escalamientos | No Aplica Escalamientos | No Aplica Escalamientos | No Aplica Escalamientos | No Aplica Escalamientos |
| FOSIS |  |  | Sistemas | Sebastián Orellana  [sorellana@fosis.gob.cl](mailto:sorellana@fosis.gob.cl) | Carlos Cantero Rivas  [Carlos.cantero@fosis.gob.cl](mailto:Carlos.cantero@fosis.gob.cl) |
|  |  |  | Programas | Tania Pereda  [tpereda@fosis.cl](mailto:tpereda@fosis.cl)  Fono.8383535 |  |
|  |  |  |  | Jaime Gonzalez  [jgonza@fosis.cl](mailto:jgonza@fosis.cl)  Fono:8383572 |  |
| CDC | CDC | Reclamos y seguimiento | Todos los trámites | Pablo Miranda | Andrea Leonhardt |
|  |  |
| 6880938 | 6880938 |
|  |  |
| [pmirandan@minsegpres.gob.cl](mailto:pmirandan@minsegpres.gob.cl) | [aleonhardt@minsegpres.cl](mailto:aleonhardt@minsegpres.cl) |
| SUSESO | SUSESO | Reclamos y seguimiento | Todos los trámites | Christian Bouchet |  |
|  |  |
| 6204428 |  |
|  |  |
| [cbouchet@suseso.cl](mailto:cbouchet@suseso.cl) |  |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | MINEDUC | MINEDUC | Bono Docente | Bono Docente | Ruth Bozo ,.    [Ruth.bozo@mineduc.cl](mailto:Ruth.bozo@mineduc.cl).  4065400 | Alejandra Navarro, [Alejandra.navarro@mineduc.cl](mailto:Alejandra.navarro@mineduc.cl) 4065401-02-03 | | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |