CONTINGENCIA INFORMÁTICA ISP

INSTRUCTIVO N°1: 14 de julio 2025

En relación con la contingencia informática del pasado viernes 27 de junio, el Instituto de Salud Pública de Chile (ISPCH) informa de medidas y emite instrucciones, las que se actualizarán de acuerdo con los avances en la recuperación de nuestros sistemas.

Detectada la contingencia se procedió a la activación inmediata del protocolo de respuesta ante incidentes. El equipo de seguridad informática, ANCI, PDI y expertos externos fueron movilizados para contener la amenaza y proteger nuestra infraestructura e información. Implementamos una serie de medidas proactivas con el fin de asegurar la continuidad de nuestras funciones esenciales.

Respuesta inmediata al incidente: Para proteger la información y restablecer gradualmente nuestros servicios, asegurando la continuidad operativa de la institución, adoptamos las siguientes medidas desde el día de la contingencia:

1. **Contacto Inmediato con Autoridades Clave:** El viernes 27 de junio, tras detectar el incidente, contactamos inmediatamente a la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI), cuyos profesionales acudieron al Instituto para definir en conjunto las medidas de contención necesarias. Ese mismo día se presentó la denuncia formal ante el Ministerio Público para iniciar la investigación, y la Policía de Investigaciones (PDI) visitó el ISP para comenzar sus propias diligencias.
2. **Revisión Preventiva de Servidores y Evaluación:** A partir del 27 de junio, y con el apoyo de la ANCI, se inició un exhaustivo análisis del incidente y una revisión preventiva de nuestros servidores. A la fecha, no tenemos evidencia concreta de ninguna filtración o exposición de información.
3. **Servicios de Comunicación No Afectados:** Nuestra red telefónica y los correos electrónicos institucionales no se afectaron. Esto fue permitió continuar trabajando con nuestros usuarios y otros organismos del Estado, previniendo cualquier impacto en la salud pública.
4. **Reunión con actores clave:** El día 10 de julio se realizó una reunión con representantes de la industria regulada por el ISP y con integrantes del Consejo de la Sociedad Civil. Se mantendrán comunicaciones periódicas.
5. **Trámites urgentes:** Internamente se instruyó la priorización de trámites urgentes, como los que dicen relación con recepción de muestras, trasplantes, controles de serie, registros, exención control de calidad, otros.

Comunicación y contacto con el Instituto: Se migró nuestra página web institucional a una nueva dirección: www.ispch.gob.cl. En este nuevo sitio, encontrarán las funcionalidades que tenía la página anterior. Se habilitó completamente la plataforma Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC-OIRS). A través de SIAC podrán solicitar información sobre el estado de mis trámites, consultas, reclamos, etc. Para ellos se debe utilizar la opción "Estado de mi Trámite" del formulario SIAC, disponible en la web institucional. Los sistemas que se encuentran aún en recuperación están identificados con el mensaje “próximamente”.

Se emite el siguiente instructivo detallado para orientar la gestión de los regulados indicando como proceder durante esta contingencia

I. PRESTACIONES

Las prestaciones que están disponibles electrónicamente en el ISP se están actualizando permanentemente. (https://www.ispch.cl/productos-y-servicios/prestaciones/).

1. Presentación de solicitudes de manera presencial y pagos

- Si el trámite está habilitado en SAFIS sus solicitudes deben ingresar por esa vía que tiene el pago incorporado.
- La creación de usuarios de empresa en SAFIS se resuelven dentro del día.
- A partir de hoy las áreas no recibirán solicitudes de trámites por correo electrónico
- Se encuentra habilitado sistema de recaudación en línea y presencial.

2. Trámites iniciados hasta el 30 de mayo

Los trámites efectuados en el sistema GICONA antes del 30 de mayo serán resueltos en las plataformas correspondientes y cada área técnica correspondiente emitirá a los regulados el resultado de su trámite.

Para casos de urgencia asociados a este periodo, los usuarios deben enviar sus solicitudes a través de la plataforma SIAC "Estado de mi trámite" en nuestra página web. Es fundamental adjuntar toda la documentación necesaria para resolver la petición, incluyendo:

- Fechas de presentación.
- Constancia de la presentación (Si es posible).
- Mención del producto o establecimiento involucrado.
- Números de referencia o de resolución.

  Con estos antecedentes se evaluará la solicitud y se responderá por esa misma vía (SIAC "Estado de mi trámite")

3. Situación actual de los sistemas de prestaciones

La plataforma GICONA se encuentra deshabilitada. En reemplazo se están implementando Formularios Únicos para cada prestación, en el sistema SAFIS. A la fecha se cuenta con un total de 90 trámites implementados y operativos, los que pueden ser revisados en el siguiente enlace: https://www.ispch.cl/productos-y-servicios/prestaciones/

Para facilitar su uso, SAFIS dispone de tutoriales de ayuda que guían su correcta utilización. Ante dudas, debe ingresar requerimiento a la opción "consulta" en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, (SIAC-OIRS) a través de la página web.

Información importante: Todos los trámites de SAFIS tienen firma electrónica avanzada y la resolución se descarga desde el módulo correspondiente.

Se comunicará la disponibilidad de GICONA web para trámites específicos de importación y exportación, a través de nuestros canales oficiales (página web, SIAC y atención presencial).

4. **Solicitud de Registros Sanitarios**

   a. Solicitudes de admisibilidad, registros sanitarios ordinarios y simplificados: En las próximas horas se dispondrá de un formulario genérico en sistema SAFIS para el ingreso de nuevas solicitudes de admisibilidad y registros sanitarios.
   b. Para las solicitudes de Registros Sanitarios ingresadas entre el 1 de junio y el 26 de junio:
      i. Los solicitantes deberán subir el formulario manual como si fuera de un nuevo trámite y acompañar toda la información de registro como se acompañó inicialmente.
      ii. Recibirá un nuevo número de referencia para seguir el trámite.
   c. Registros Sanitarios ingresados hasta el 30 de mayo que a la fecha están sin resolver:
      - Los Registros Sanitarios ingresados hasta el 30 de mayo se mantendrán pendientes hasta su resolución en el sistema en que fueron ingresados. Tiempo estimado de un mes.
      - Se puede optar por iniciar un nuevo trámite por la plataforma SAFIS, seleccionando la prestación correspondiente, acompañando toda la información, que requiera la prestación. Para ello se debe verificar periódicamente que su trámite haya sido habilitado como disponible en la sección prestaciones de la página web.

   Información importante: No obstante, recomendamos fuertemente el uso de los canales electrónicos, en estas tres situaciones (a, b y c), existe la opción de ingresar presencialmente su solicitud en el ISP.
   En ambos casos, digital o presencial, se deberá pagar nuevamente el arancel. Posteriormente podrá solicitar la devolución del arancel correspondiente a la prestación reingresada.

5. **Modificaciones de registros sanitarios:** Estos trámites por el momento no se encuentran disponibles, sin embargo, tratándose de una urgencia puede presentar la solicitud en nuestras oficinas, acompañando todos los antecedentes del registro sanitario original y la información de modificación.
   Renovaciones de registros: Ocurrida la contingencia. el ISP suspendió la contabilización del tiempo. De modo que a los registros que vencían entre el 1 y 26 de junio se les amplía el plazo hasta que termine la contingencia.

6. **Importación y exportación de Productos Sometidos a control sanitario**
   a. **Importación comercial**
      - La emisión de los Certificados de Destinación Aduanera (CDA) durante el periodo de contingencia se encuentran amparados en el Oficio circular Aduana N°126 de fecha 01 de julio de 2025 para importaciones y N°129 de fecha 02 de julio de 2025 para las exportaciones.

- La autorización de Uso y Disposición le permitirá disponer de los productos sometidos a control sanitario por un plazo de 90 días, tras el cual deberá regularizar la emisión de dicho documento.
- Los trámites asociados a control de serie: Se están recibiendo a través del Sistema SAFIS, para la liberación de lotes.

b. **Importación de Uso Personal (SIPRO)**

Los trámites ingresados al Sistema de Importación de Uso Personal Provisional (SIPRO) antes del 26 de junio siguen su curso, sin embargo, el usuario puede liberar sus productos farmacéuticos en atención a Resolución de ISP y ADUANA vigente durante el periodo de contingencia. Oficio circular Aduana N°126 de fecha 01 de julio de 2025 para importaciones y N°129 de fecha 02 de julio de 2025.

c. **Exportación de productos Farmacéuticos**

Su ejecución se encuentra amparada en N°129 de fecha 02 de julio de 2025 para las exportaciones.

d. **Importación de producto farmacéutico sin registro sanitario para fines de estudios clínicos y otros (Art.99°)**

Estas solicitudes se pueden realizar por sistema SAFIS.

II. Vigilancia de laboratorio de enfermedades contenidas en el Decreto Supremo N° 7.

a. El Departamento Laboratorio Biomédico Nacional y de Referencia (DLBNR) continúa operando y atendiendo debidamente sus funciones críticas, incluidas en el Decreto Supremo N° 7.
b. Los casos de urgencias asociados a muestras seguirán siendo recibidas en el ISP.
c. Se encuentra habilitado nuestro sistema de recaudación por tal razón las muestras que lo ameriten pueden ser generar el pago directo en nuestras oficinas.
d. En los próximos días se dispondrá del sistema de formularios.

III. Otros

¿Cómo me inscribo en SAFIS? El usuario debe ingresar con su clave única y cada persona debe estar asociada a una empresa. Lo que se registra o crea es la empresa y el vínculo de la persona con ésta. La respuesta deberá estar **dentro de un plazo de 24 horas si es que se entregaron todos los antecedentes.** El ingreso a SAFIS es sólo a través de Clave Única por el momento.

¿Cómo se tramitarán las prestaciones vinculadas a productos cosméticos que no están dentro de SAFIS?: Se implementará un formulario genérico descargable desde la página web para completarlo de forma manual. La gestión interna se hará con el traspaso de la información de GICONA a SAFIS, lo que tiene un plazo aproximado de dos meses.

¿La vigencia de registro de productos cosméticos también está sujeta a la extensión de plazo? Sí. Es decir, todos los plazos existentes se suspenden y prorrogan.

Santiago 14/07/25