Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
Teléfonos 870 80 00 – 870 90 20 - www.ips.gob.cl

RESOLUCIÓN EXENTA N° 415

SANTIAGO, 12 SEP 2012

V I S TO S:

1.- La Ley Nº 20.255, sobre la Reforma Previsional, artículos 53º, 54º, 55º y 57º, que crea el Instituto de Previsión Social, y fija sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. Nº 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 sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos 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; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República que fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y las facultades que me confiere el artículo 57° de la Ley Nº 20.255.

C O N S I D E R A N D O:

1.- Que, el Instituto de Previsión Social-IPS, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, integrante de la Administración del Estado de Chile, ejecutor de las políticas públicas en materia de Seguridad Social, y, en virtud de la Ley de Reforma Previsional Nº 20.255, le corresponde, la administración de los beneficios y prestaciones de los regímenes de Previsión del Sistema de Reparto y del Pilar Solidario establecido en la mencionada Ley de Reforma Previsional, consultando al efecto, una red de Centros de Atención Previsional Integral, para la prestación de los servicios de información y tramitación en materias previsionales facilitando a sus usuarios el ejercicio de sus derechos.

2.- Que, por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social, es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio y que para todos los efectos legales, tiene el carácter de Institución Fiscalizadora, en los términos previstos en el Título I del Decreto Ley N° 3551, de 1981, correspondiéndole la supervigilancia y fiscalización de los regímenes de seguridad social, como asimismo de las instituciones que los administren y tiene entre otras funciones, la responsabilidad de conocer y resolver las presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios, trabajadores, pensionados, entidades empleadoras, organismos administradores de la seguridad social y otras personas, ya sean naturales o jurídicas, en materias que no sean de carácter litigioso, cuya labor es desplegada a través de sus espacios de atención, que son los siguientes, 1) Espacios presenciales: una Plataforma de Atención a Usuarios, ubicada en la Región

Metropolitana y tres agencias zonales, en Antofagasta, Concepción y Puerto Montt; 2) espacios no presenciales : Call Center y Portal Web.

3.- Que, el Instituto de Previsión Social y la Superintendencia de Seguridad Social, en el ámbito de los principios de colaboración, coordinación y unidad de acción, acuerdan suscribir un Convenio de Colaboración , en el marco del Proyecto "Chile Atiende", con el fin de mejorar las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del estado, para la ciudadanía, estableciendo un programa de registro y gestión de presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios, respecto de resoluciones y decisiones de autoridad emanadas de las entidades fiscalizadas por la Superintendencia.

4.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante Oficio Ordinario Nº 29958/1598-12, de 06 de julio de 2012, aprueba y visa en los términos que indica, la propuesta del convenio de Colaboración con la Superintendencia de Seguridad Social.

5.- Que, por Oficio Ordinario N°054441, de 23 de agosto de 2012, la Superintendenta de Seguridad Social, remite un ejemplar del Convenio de Colaboración debidamente firmado, precisando que cada parte deberá formalizarlo, mediante la respectiva Resolución Exenta.

R E S U E L V O:

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 24 de agosto de 2012, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL** y la **SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**, en el marco del Proyecto Chileatiende, cuyo tenor literal es el siguiente:

CONVENIO DE COLABORACIÓN
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Y LA
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

En Santiago, a 24 de agosto de 2012, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el "IPS" o el "Instituto", R.U.T. Nº 61.979.440-0, representado por su Director Nacional, don FERNANDO GABRIEL BETTELEY SHAW, chileno, Ingeniero Civil Industrial, Cédula Nacional de Identidad Nº 5.894.601-K, ambos domiciliados en calle Huérfanos Nº 886, segundo piso, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **SUPERINTENDENCIA SEGURIDAD SOCIAL** en adelante la "Superintendencia", R.U.T Nº 61.509.000-K, por la otra, representada por su Superintendenta, doña MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN, chilena, Abogada, Cédula Nacional de Identidad N° 8.770.449-1, ambas domiciliadas en calle Huérfanos Nº 1376, quinto piso, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente convenio de colaboración, teniendo presente lo que declaran en su cláusula primera.

415

PRIMERA: ANTECEDENTES

1) El Instituto de Previsión Social y el Proyecto ChileAtiende.

El Supremo Gobierno ha implementado a través del Instituto de Previsión Social –creado en virtud de la Ley 20.255-, el proyecto ChileAtiende, el que constituye una red de servicios del Estado que permite a las personas realizar en un solo lugar diversos trámites relacionados con distintas instituciones públicas, con estándares orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y a garantizar el acceso de éstas a las diversas prestaciones del Estado. El objetivo de aquel proyecto es garantizar que el Estado esté al servicio de las personas, integrando diversas instituciones horizontalmente y facilitando así la realización de trámites, con un fuerte énfasis en la modernización del Estado.

El Instituto de Previsión Social cuenta al efecto con una infraestructura nacional de atención y con las necesarias capacidades técnicas, recursos humanos y experiencia, en el marco de un modelo funcional, técnico y operativo que le permite colaborar con la Superintendencia de Seguridad Social en la entrega de información a los usuarios de éste.

2) La Superintendencia de Seguridad Social.

La Superintendencia de Seguridad Social, es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Para todos los efectos legales, tiene el carácter de Institución Fiscalizadora, en los términos previstos en el Título I del Decreto Ley N° 3.551, de 1981. Le corresponderá a la Superintendencia la supervigilancia y fiscalización de los regímenes de seguridad social, como asimismo de las instituciones que los administren, dentro de la esfera de su competencia y en conformidad a la ley.

Entre otras funciones, a la Superintendencia le corresponde conocer y resolver las presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios, trabajadores, pensionados, entidades empleadoras, organismos administradores de la seguridad social y otras personas, ya sean naturales o jurídicas, en materias que no sean de carácter litigioso.

La ejecución de esta labor es desplegada a través de sus diferentes espacios de atención, que a saber son los siguientes: 1) Espacios Presenciales: Una Plataforma de Atención a Usuarios, ubicada en la Región Metropolitana, y tres agencias zonales ubicadas en Antofagasta, Concepción y Puerto Montt; 2) Espacios no presenciales: Call Center y Portal Web, a través de las funcionalidades "Transacción en Línea", "Contacto WEB para consultas", y un "Módulo de Auto consultas" para informes de estados de trámite. En aquellas regiones en donde no existen agencias zonales de la Superintendencia, los usuarios pueden acceder a sus servicios a través de las Inspecciones Provinciales de la Dirección del Trabajo, de las SEREMI del Trabajo de las regiones primera, undécima y duodécima, y mediante correspondencia postal.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las citadas instituciones, conforme a las directrices del proyecto ChileAtiende y en el marco de sus respectivas competencias, mejorando las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía.

En virtud del presente convenio las partes acuerdan, en el marco del proyecto ChileAtiende, establecer un programa de registro y gestión de presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios respecto de resoluciones y decisiones de autoridad emanadas de las entidades fiscalizadas por la Superintendencia, tendientes a garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias.

Para tal fin, se operará a través del Sistema Electrónico habilitado en el sitio web de la Superintendencia, y las partes tendrán las obligaciones que se estipulan en este instrumento.

Asimismo, las partes podrán acordar, durante el desarrollo del convenio, realizar ajustes al objetivo señalado precedentemente, en la medida que existan razones para ello.

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del mismo, en colaboración y en ejecución de este instrumento, las que en su implementación se someterán a la regulación que se estipule y en sus eventuales modificaciones, si éstas fueren necesarias.

TERCERA: OBLIGACIONES PRINCIPALES DE LAS PARTES.

1) OBLIGACIONES DEL INSTITUTO:

a) A través de los Centros de Atención Previsional con que cuente a lo largo del país, atenderá a las/los usuarios/as, recepcionando, ingresando y registrando todas las presentaciones, apelaciones y reclamos que éstos efectúen, a través del Sistema Electrónico habilitado en el sitio web de la Superintendencia (www.suseso.gob.cl).

   Conjuntamente con la recepción del escrito de presentación, apelación o reclamo, los Centros de Atención deberán adjuntar los antecedentes que se acompañen y que sirven de fundamentos a las pretensiones de los usuarios, según el tipo de trámite de que se trate, remitiéndolos a través de medios electrónicos y/o físicos, según se determine.

b) Proporcionar a los usuarios que lo requieran, informes del estado de trámite de las presentaciones, para cuyo efecto se utilizará el Frontal de Atención Superintendencia - IPS, habilitado en todos los Centros de Atención Previsional. Asimismo, los citados Centros podrán facilitar a los usuarios que lo requieran, determinada jurisprudencia administrativa o en su defecto orientarlos acerca de la existencia de un Sistema de Información de Jurisprudencia y Normativa, en el sitio web de la Superintendencia.

c) Informar a todas sus Direcciones Regionales este proceso de colaboración, y los compromisos y procedimientos que deberán implementar para asegurar su cumplimiento.

d) Entregar a la Superintendencia la nómina de los funcionarios y funcionarias responsables de la ejecución de este convenio a lo largo del país, indicando sus números telefónicos y casilla de correo electrónico institucional; debiendo informar oportunamente toda modificación en ella.

e) Elaborar trimestralmente un informe estadístico de los requerimientos recibidos y gestionados por cada uno de sus Centros de Atención Previsional, informe que será remitido a la Superintendencia en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente a aquel al que se refiera.

2) OBLIGACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA:

En este marco de colaboración, la Superintendencia se compromete a:

a) Instalar y mantener en línea el Sistema de gestión denominado "Frontal de Atención" en el o los PC o equipos de los Centros de Atención Previsional del IPS. El Sistema referido deberá contener las siguientes aplicaciones:
   i) Registro de presentaciones, apelaciones y reclamos.
   ii) Manuales de consultas frecuentes y sus respuestas.
   iii) Tipificación de trámites, con indicación de los requisitos de admisibilidad.
   iv) Manual para el uso de la Base de Datos de Jurisprudencia Administrativa.

b) Diseñar e implementar un Programa de Capacitación Integral, en coordinación con el IPS, dirigido a los funcionarios y funcionarias de los Centros de Atención Previsional a lo largo del país, tanto en el uso y manejo del Sistema Frontal de Atención, como respecto de los requisitos de admisibilidad que deben cumplir los usuarios para ingresar un requerimiento, cuyo conocimiento y resolución corresponda a la Superintendencia.

   El programa en comento comprende, además, actividades de capacitación -en términos generales-, sobre el Rol de la Superintendencia y acerca de los regímenes previsionales y de seguridad social que se encuentran dentro de su ámbito de competencia, especialmente respecto del seguro de salud común (licencias médicas y Subsidio por Incapacidad Laboral); del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y del sistema de bienestar social de la Ley N° 18.833, administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

c) Nombrar a un responsable y encargado institucional, como contraparte para los efectos de aplicación del presente convenio, y de constituir asistencia técnica permanente a los monitores regionales del IPS.

d) Disponer de una casilla de correo electrónico especialmente habilitada para atender consultas de todas los Centros de Atención Previsional del IPS que formen parte de la ejecución del presente convenio, y

e) Designar ante el IPS a un monitor del área informática de la Superintendencia, para los efectos que constituya contraparte técnica en la continuidad operativa del Sistema de gestión denominado "Frontal de Atención".

CUARTA: PRODUCTOS QUE SERÁN OBJETO DEL CONVENIO.

Los Centros de Atención Previsional del IPS, en toda la extensión del territorio nacional, deberán asistir a los usuarios que concurran para formalizar cualquiera de los trámites que se señalan a continuación, los que deberán acompañar los antecedentes de respaldo necesario que constituyan los correspondientes requisitos de admisibilidad.

1) Seguro de Salud Común (Licencias Médicas - Subsidios por Incapacidad Laboral).

a) Rechazo o modificación de licencias médicas por las siguientes causales de naturaleza jurídica:
   i) Presentación de la licencia fuera de plazo legal.
   ii) Incumplimiento de reposo médico.
   iii) Sin vínculo laboral.
   iv) Enmendadura.
   v) Realización de trabajos remunerados durante la licencia médica.
   vi) Entrega de datos falsos.

b) Rechazo o modificación de licencias médicas por las siguientes causales de naturaleza médica:
   i) Reposo Injustificado.
   ii) Reducción del período de reposo médico.
   iii) Patología irrecuperable (Incapacidad permanente).
   iv) No acredita enfermedad grave del niño menor de un año.

c) Derecho y monto del Subsidio por Incapacidad Laboral y Subsidios Maternales.

d) Derecho y monto del permiso postnatal parental de la Ley Nº 20.545.

2) Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley Nº 16.744:

a) Calificación de la naturaleza, laboral o común, de una patología o enfermedad.
b) Calificación de Accidentes, incluidos los de trayecto.
c) Apelación en contra de resoluciones de la Comisión Médica de Reclamos Ley Nº 16.744, que resuelven, en segunda instancia, grados de incapacidad profesional de carácter permanente.
d) Derecho de Prestaciones Médicas y Altas Prematuras.
e) Derecho a beneficios pecuniarios (Subsidios, Indemnizaciones y Pensiones) y revisión de montos de los mismos.
f) Reclamos por alza o rebaja de cotización adicional diferenciada.

3) Sistema de Bienestar Social de la Ley Nº 18.833, administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF):

a) Reclamos por afiliación o desafiliación a una determinada CCAF.
b) Reclamos por Monto de Crédito Social.
c) Reclamos por prestaciones adicionales propias del régimen.

QUINTA: DIFUSIÓN.
Toda actividad de difusión específica del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución a través de los diferentes medios. El material que provea la Superintendencia al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

SEXTA: COORDINACIÓN DEL CONVENIO.
Para los efectos de la implementación, administración y evaluación de la ejecución del presente convenio, y de canalización de la relación entre las partes, tanto el IPS como la Superintendencia, mediante resolución, asignarán a servidores de su dependencia las funciones de Coordinador/es o de Contraparte/s de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Los Coordinadores o Contrapartes velarán por la correcta ejecución y cumplimiento del presente convenio, y cada uno de ellos tendrá al efecto el control funcional de los funcionarios de su institución encargados de la ejecución de este convenio a lo largo del país.

Sin perjuicio de una eventual modificación posterior con arreglo al párrafo primero de esta cláusula, la Superintendencia asigna la función de Contraparte del IPS para los efectos del presente convenio, al funcionario de su dependencia Sr. Marcos Gabriel Larenas Sepúlveda, y el IPS efectúa la misma asignación a su funcionaria Sra. Maria Ester Rosas Torres, encomendaciones que se perfeccionarán conjuntamente, en este caso, con las resoluciones aprobatorias de este instrumento.

SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.
Las partes se obligan a respetar y mantener respecto a terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente instrumento, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley Nº 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley Nº 20.285, sobre Acceso a la Información Pública y al artículo 56 de Ley Nº 20.255.

OCTAVA: VIGENCIA, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONVENIO.
El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante la correspondiente resolución, debiendo insertarse en ésta el texto completo de aquél y ser notificada a la otra, y comenzará a regir a contar de la total tramitación y notificación de la última

resolución que lo apruebe. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán sujetarse al mismo procedimiento para tener vigencia.

El presente convenio tendrá una duración indefinida a contar de su vigencia, pudiendo las partes ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen.

Las partes, podrán poner término unilateralmente al presente convenio, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

NOVENA: MODIFICACIONES.

A las obligaciones específicas establecidas en el presente convenio, con el acuerdo de ambas partes, se podrán incorporar, mediante anexos, nuevas acciones, productos y/o servicios, en áreas relativas a las actividades realizadas u otras, que contribuyan al logro de los objetivos señalados en el mismo.

DÉCIMA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

Para todos los efectos derivados del presente Convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a los Tribunales de Justicia con competencia en ella.

El presente instrumento, se extiende en dos (2) ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando un ejemplar en poder de cada parte.

PERSONERÍAS.

La personería de don Fernando Betteley Shaw para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo Nº 32, de 2011, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La personería de doña María José Zaldívar Larraín, para representar a la Superintendencia de Seguridad Social consta en el Decreto Supremo Nº 13, de 2010, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Los documentos antes referidos no se acompañan por ser conocidos por ambas partes.

FERNANDO BETTELEY SHAW
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

MARÍA JOSÉ ZALDIVAR LARRAÍN
SUPERINTENDENTA DE
SEGURIDAD SOCIAL

Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 – Santiago
Teléfonos 870 80 00 – 870 90 20 - www.ips.gob.cl

415

2.- Formalícese la designación de doña **MARÍA ESTER ROSAS TORRES**, profesional de la División Atención a Clientes, como contraparte del I.P.S., en las labores de implementación, administración y evaluación del Convenio que se aprueba por el presente instrumento, de conformidad a lo dispuesto en la Cláusula Sexta del mismo.

Notifíquese al Subdirector de Finanzas y Administración; al Subdirector de Servicios al Cliente; a las Jefaturas de las Divisiones Jurídica, Contraloría, Beneficios, Atención a Clientes, y de Informática; de los Departamentos Planificación y Control de Gestión, Comunicaciones y de Auditoría Interna; y a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y a doña María Ester Rosas Torres. Regístrese y Distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL

FERNANDO BETTELEY SHAW
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

ESR/MVEW/NCR/ RYR/ ryr
Convenio Colab. IPS-SUSESO
CP Convenios
VIII-52

CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y LA

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

En Santiago, a 24 AGO. 2012, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el "IPS" o el "Instituto", R.U.T. Nº 61.979.440-0, representado por su Director Nacional, don FERNANDO GABRIEL BETTELEY SHAW, chileno, Ingeniero Civil Industrial, Cédula Nacional de Identidad Nº 5.894.601-K, ambos domiciliados en calle Huérfanos Nº 886, segundo piso, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **SUPERINTENDENCIA SEGURIDAD SOCIAL** en adelante la "Superintendencia", R.U.T N° 61.509.000-K, por la otra, representada por su Superintendenta, doña MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN, chilena, Abogada, Cédula Nacional de Identidad N° 8.770.449-1, ambas domiciliadas en calle Huérfanos Nº 1376, quinto piso, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente convenio de colaboración, teniendo presente lo que declaran en su cláusula primera.

PRIMERA: ANTECEDENTES

1) El Instituto de Previsión Social y el Proyecto ChileAtiende.

El Supremo Gobierno ha implementado a través del Instituto de Previsión Social –creado en virtud de la Ley 20.255-, el proyecto ChileAtiende, el que constituye una red de servicios del Estado que permite a las personas realizar en un solo lugar diversos trámites relacionados con distintas instituciones públicas, con estándares orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y a garantizar el acceso de éstas a las diversas prestaciones del Estado. El objetivo de aquel proyecto es garantizar que el Estado esté al servicio de las personas, integrando diversas instituciones horizontalmente y facilitando así la realización de trámites, con un fuerte énfasis en la modernización del Estado.

El Instituto de Previsión Social cuenta al efecto con una infraestructura nacional de atención y con las necesarias capacidades técnicas, recursos humanos y experiencia, en el marco de un modelo funcional, técnico y operativo que le permite colaborar con la Superintendencia de Seguridad Social en la entrega de información a los usuarios de éste.

2) La Superintendencia de Seguridad Social.

La Superintendencia de Seguridad Social, es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el

Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Para todos los efectos legales, tiene el carácter de Institución Fiscalizadora, en los términos previstos en el Título I del Decreto Ley N° 3.551, de 1981. Le corresponderá a la Superintendencia la supervigilancia y fiscalización de los regímenes de seguridad social, como asimismo de las instituciones que los administren, dentro de la esfera de su competencia y en conformidad a la ley.

Entre otras funciones, a la Superintendencia le corresponde conocer y resolver las presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios, trabajadores, pensionados, entidades empleadoras, organismos administradores de la seguridad social y otras personas, ya sean naturales o jurídicas, en materias que no sean de carácter litigioso.

La ejecución de esta labor es desplegada a través de sus diferentes espacios de atención, que a saber son los siguientes: 1) Espacios Presenciales: Una Plataforma de Atención a Usuarios, ubicada en la Región Metropolitana, y tres agencias zonales ubicadas en Antofagasta, Concepción y Puerto Montt; 2) Espacios no presenciales: Call Center y Portal Web, a través de las funcionalidades "Transacción en Línea", "Contacto WEB para consultas", y un "Módulo de Auto consultas" para informes de estados de trámite. En aquellas regiones en donde no existen agencias zonales de la Superintendencia, los usuarios pueden acceder a sus servicios a través de las Inspecciones Provinciales de la Dirección del Trabajo, de las SEREMI del Trabajo de las regiones primera, undécima y duodécima, y mediante correspondencia postal.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las citadas instituciones, conforme a las directrices del proyecto ChileAtiende y en el marco de sus respectivas competencias, mejorando las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía.

En virtud del presente convenio las partes acuerdan, en el marco del proyecto ChileAtiende, establecer un programa de registro y gestión de presentaciones, apelaciones y reclamos de usuarios respecto de resoluciones y decisiones de autoridad emanadas de las entidades fiscalizadas por la Superintendencia, tendientes a garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias.

Para tal fin, se operará a través del Sistema Electrónico habilitado en el sitio web de la Superintendencia, y las partes tendrán las obligaciones que se estipulan en este instrumento.

Asimismo, las partes podrán acordar, durante el desarrollo del convenio, realizar ajustes al objetivo señalado precedentemente, en la medida que existan razones para ello.

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del mismo, en colaboración y en ejecución de este instrumento,

DEPARTAMENTO ESTUDIOS JURIDICOS Y CONTRATOS

las que en su implementación se someterán a la regulación que se estipule y en sus eventuales modificaciones, si éstas fueren necesarias.

TERCERA: OBLIGACIONES PRINCIPALES DE LAS PARTES.

1) OBLIGACIONES DEL INSTITUTO:

a) A través de los Centros de Atención Previsional con que cuente a lo largo del país, atenderá a las/los usuarios/as, recepcionando, ingresando y registrando todas las presentaciones, apelaciones y reclamos que éstos efectúen, a través del Sistema Electrónico habilitado en el sitio web de la Superintendencia (www.suseso.gob.cl).

Conjuntamente con la recepción del escrito de presentación, apelación o reclamo, los Centros de Atención deberán adjuntar los antecedentes que se acompañen y que sirven de fundamentos a las pretensiones de los usuarios, según el tipo de trámite de que se trate, remitiéndolos a través de medios electrónicos y/o físicos, según se determine.

b) Proporcionar a los usuarios que lo requieran, informes del estado de trámite de las presentaciones, para cuyo efecto se utilizará el Frontal de Atención Superintendencia - IPS, habilitado en todos los Centros de Atención Previsional. Asimismo, los citados Centros podrán facilitar a los usuarios que lo requieran, determinada jurisprudencia administrativa o en su defecto orientarlos acerca de la existencia de un Sistema de Información de Jurisprudencia y Normativa, en el sitio web de la Superintendencia.

c) Informar a todas sus Direcciones Regionales este proceso de colaboración, y los compromisos y procedimientos que deberán implementar para asegurar su cumplimiento.

d) Entregar a la Superintendencia la nómina de los funcionarios y funcionarias responsables de la ejecución de este convenio a lo largo del país, indicando sus números telefónicos y casilla de correo electrónico institucional; debiendo informar oportunamente toda modificación en ella.

e) Elaborar trimestralmente un informe estadístico de los requerimientos recibidos y gestionados por cada uno de sus Centros de Atención Previsional, informe que será remitido a la Superintendencia en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente a aquel al que se refiera.

2) OBLIGACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA:

En este marco de colaboración, la Superintendencia se compromete a:

a) Instalar y mantener en línea el Sistema de gestión denominado "Frontal de Atención" en el o los PC o equipos de los Centros de Atención Previsional del IPS. El Sistema referido deberá contener las siguientes aplicaciones:

i) Registro de presentaciones, apelaciones y reclamos.
ii) Manuales de consultas frecuentes y sus respuestas.
iii) Tipificación de trámites, con indicación de los requisitos de admisibilidad.
iv) Manual para el uso de la Base de Datos de Jurisprudencia Administrativa.

b) Diseñar e implementar un Programa de Capacitación Integral, en coordinación con el IPS, dirigido a los funcionarios y funcionarias de los Centros de Atención Previsional a lo largo del país, tanto en el uso y manejo del Sistema Frontal de Atención, como respecto de los requisitos de admisibilidad que deben cumplir los usuarios para ingresar un requerimiento, cuyo conocimiento y resolución corresponda a la Superintendencia.

El programa en comento comprende, además, actividades de capacitación -en términos generales-, sobre el Rol de la Superintendencia y acerca de los regímenes previsionales y de seguridad social que se encuentran dentro de su ámbito de competencia, especialmente respecto del seguro de salud común (licencias médicas y Subsidio por Incapacidad Laboral); del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y del sistema de bienestar social de la Ley Nº 18.833, administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

c) Nombrar a un responsable y encargado institucional, como contraparte para los efectos de aplicación del presente convenio, y de constituir asistencia técnica permanente a los monitores regionales del IPS.

d) Disponer de una casilla de correo electrónico especialmente habilitada para atender consultas de todas los Centros de Atención Previsional del IPS que formen parte de la ejecución del presente convenio, y

e) Designar ante el IPS a un monitor del área informática de la Superintendencia, para los efectos que constituya contraparte técnica en la continuidad operativa del Sistema de gestión denominado "Frontal de Atención".

CUARTA: PRODUCTOS QUE SERÁN OBJETO DEL CONVENIO.

Los Centros de Atención Previsional del IPS, en toda la extensión del territorio nacional, deberán asistir a los usuarios que concurran para formalizar cualquiera de los trámites que se señalan a continuación, los que deberán acompañar los antecedentes de respaldo necesario que constituyan los correspondientes requisitos de admisibilidad.

1) Seguro de Salud Común (Licencias Médicas - Subsidios por Incapacidad Laboral).

a) Rechazo o modificación de licencias médicas por las siguientes causales de naturaleza jurídica:
i) Presentación de la licencia fuera de plazo legal.
ii) Incumplimiento de reposo médico.
iii) Sin vínculo laboral.
iv) Enmendadura.

v) Realización de trabajos remunerados durante la licencia médica.
vi) Entrega de datos falsos.

b) Rechazo o modificación de licencias médicas por las siguientes causales de naturaleza médica:
i) Reposo Injustificado.
ii) Reducción del período de reposo médico.
iii) Patología irrecuperable (Incapacidad permanente).
iv) No acredita enfermedad grave del niño menor de un año.

c) Derecho y monto del Subsidio por Incapacidad Laboral y Subsidios Maternales.

d) Derecho y monto del permiso postnatal parental de la Ley Nº 20.545.

2) Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley Nº 16.744:

a) Calificación de la naturaleza, laboral o común, de una patología o enfermedad.
b) Calificación de Accidentes, incluidos los de trayecto.
c) Apelación en contra de resoluciones de la Comisión Médica de Reclamos Ley Nº 16.744, que resuelven, en segunda instancia, grados de incapacidad profesional de carácter permanente.
d) Derecho de Prestaciones Médicas y Altas Prematuras.
e) Derecho a beneficios pecuniarios (Subsidios, Indemnizaciones y Pensiones) y revisión de montos de los mismos.
f) Reclamos por alza o rebaja de cotización adicional diferenciada.

3) Sistema de Bienestar Social de la Ley Nº 18.833, administrado por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF):

a) Reclamos por afiliación o desafiliación a una determinada CCAF.
b) Reclamos por Monto de Crédito Social.
c) Reclamos por prestaciones adicionales propias del régimen.

QUINTA: DIFUSIÓN.

Toda actividad de difusión específica del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución a través de los diferentes medios. El material que provea la Superintendencia al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

SEXTA: COORDINACIÓN DEL CONVENIO.

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación de la ejecución del presente convenio, y de canalización de la relación entre las partes, tanto el IPS como la Superintendencia, mediante resolución, asignarán a servidores de su dependencia las funciones de Coordinador/es o de Contraparte/s de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Los Coordinadores o Contrapartes velarán por la correcta ejecución y cumplimiento del presente convenio, y cada uno de ellos tendrá al efecto el control funcional de los funcionarios de su institución encargados de la ejecución de este convenio a lo largo del país.

Sin perjuicio de una eventual modificación posterior con arreglo al párrafo primero de esta cláusula, la Superintendencia asigna la función de Contraparte del IPS para los efectos del presente convenio, al funcionario de su dependencia Sr. Marcos Gabriel Larenas Sepúlveda, y el IPS efectúa la misma asignación a su funcionaria Sra. Maria Ester Rosas Torres, encomendaciones que se perfeccionarán conjuntamente, en este caso, con las resoluciones aprobatorias de este instrumento.

SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto a terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente instrumento, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley Nº 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley Nº 20.285, sobre Acceso a la Información Pública y al artículo 56 de Ley Nº 20.255.

OCTAVA: VIGENCIA, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONVENIO.

El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante la correspondiente resolución, debiendo insertarse en ésta el texto completo de aquél y ser notificada a la otra, y comenzará a regir a contar de la total tramitación y notificación de la última resolución que lo apruebe. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán sujetarse al mismo procedimiento para tener vigencia.

El presente convenio tendrá una duración indefinida a contar de su vigencia, pudiendo las partes ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen.

Las partes, podrán poner término unilateralmente al presente convenio, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

NOVENA: MODIFICACIONES.

A las obligaciones específicas establecidas en el presente convenio, con el acuerdo de ambas partes, se podrán incorporar, mediante anexos, nuevas acciones, productos y/o servicios, en áreas relativas a las actividades realizadas u otras, que contribuyan al logro de los objetivos señalados en el mismo.

DÉCIMA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

Para todos los efectos derivados del presente Convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a los Tribunales de Justicia con competencia en ella.

El presente instrumento, se extiende en dos (2) ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando un ejemplar en poder de cada parte.

PERSONERÍAS.

La personería de don Fernando Betteley Shaw para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo Nº 32, de 2011, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La personería de doña María José Zaldívar Larraín, para representar a la Superintendencia de Seguridad Social consta en el Decreto Supremo Nº 13, de 2010, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Los documentos antes referidos no se acompañan por ser conocidos por ambas partes.

FERNANDO BETTELEY SHAW
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

MARÍA JOSÉ ZALDIVAR LARRAÍN
SUPERINTENDENTA DE
SEGURIDAD SOCIAL