

Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 – Santiago
Teléfonos 965 2000 – 965 2637 - www.ips.gob.cl

**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN,
ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN
SOCIAL Y LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS**

**RESOLUCIÓN
EXENTA: N° 424**

SANTIAGO, 24 SEP 2013

V I S T O S:

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 del Instituto de Previsión Social.

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, de 2003, 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; 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 fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y las facultades que me confiere el artículo 57 de la Ley N° 20.255.

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

1.- Que, el Instituto de Previsión Social, es un servicio público descentralizado que, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde entre otras funciones, la administración de los beneficios previsionales y sociales que las normas le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura nacional de atención a través de la cual la ciudadanía puede acceder a una red de multiservicios, cuyos estándares están orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a las diversas prestaciones del Estado.



2.- Que, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, conforme a su Ley Orgánica Nº 18.902, es un servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministro de Obras Públicas a la cual le corresponde la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios.

3.- Que, en el contexto del proyecto “ChileAtiende”, el Instituto de Previsión Social y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, han acordado suscribir un Convenio de Colaboración, que estipula que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración a los usuarios de la mencionada Superintendencia, en lo que se refiere al proceso de atención, recepción, registro y derivación a las oficinas regionales del ente fiscalizador, de consultas y reclamos respecto de las empresas sanitarias, a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, del Call Center y de los canales habilitados por el IPS para estos efectos, quienes atenderán y orientarán a los usuarios al respecto, comenzando con un plan piloto según la evaluación e implementación que acuerden las partes a través de los Coordinadores a que se refiere la cláusula duodécima del convenio que se aprueba por el presente acto administrativo o abarcar todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva. Lo anterior, sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del presente convenio de colaboración, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

4.- Que, por documento electrónico de fecha 09 de septiembre de 2013, la Subdirección de Servicios al Cliente de este Instituto de Previsión Social, propone a los profesionales que actuarán como Coordinadores Titular y Suplente, para los efectos de implementar, administrar y evaluar el mencionado Convenio, en cumplimiento de la Cláusula Duodécima del mismo.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 04 de septiembre de 2013, entre el **Instituto de Previsión Social** y la **Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)**, en el contexto del proyecto “ChileAtiende”, cuya finalidad es prestar su colaboración a los usuarios de la mencionada Superintendencia, en lo que se refiere al proceso de atención, recepción, registro y derivación a las oficinas regionales del ente fiscalizador, de consultas y reclamos respecto de las empresas sanitarias, a través de los “módulos de autoatención” de los Centros de Atención del IPS, del Call Center y de los canales habilitados por el IPS, cuyo tenor literal es el siguiente:



Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 – Santiago
Teléfonos 965 2000 – 965 2637 - www.ips.gob.cl

424

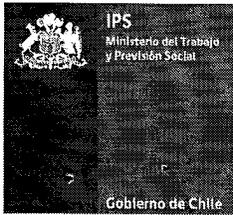
CONVENIO DE COLABORACIÓN
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Y LA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

En Santiago, 04 de septiembre de 2013, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el “IPS” o el “Instituto”, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional (TP), don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, casado, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos N° 886, piso 2°, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**, en adelante la “SISS”, R.U.T. N° 61.221.000-4, representada por su Superintendente, doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, Ingeniero Comercial, cédula de identidad N° 7.013.044-0, ambas domiciliadas para estos efectos en calle Moneda N° 673, piso 7°, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido la celebración del siguiente Convenio de Colaboración:

PRIMERA: ANTECEDENTES.

El Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado al que, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde entre otras funciones, la administración de los beneficios previsionales y sociales que las normas le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura nacional de atención a través de la cual la ciudadanía puede acceder a una red de multiservicios, cuyos estándares están orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a las diversas prestaciones del Estado.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios, conforme a su Ley Orgánica N° 18.902, es un servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministro de Obras Públicas a la cual le corresponde la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios.



En ese contexto, la Administración del Estado debe observar en su actuar los principios de colaboración, coordinación y de unidad de acción, evitando la duplicidad o interferencia de acciones, de conformidad al artículo 5° del DFL N°1/19653, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y en dicha virtud el Gobierno a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ha impulsado y liderado, mediante la Unidad de Modernización del Estado, la red multiservicios y multicanal del Estado Proyecto “ChileAtiende”, con el objeto de acercar los servicios estatales a las personas comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en sus necesidades. La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

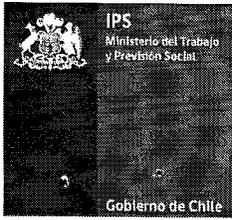
Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto “ChileAtiende”.

TERCERA: ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios de la SISS, en lo que se refiere al proceso de atención, recepción, registro y derivación a las oficinas regionales de la SISS correspondientes, de consultas y reclamos respecto de las empresas sanitarias, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención, quienes informarán y orientarán a los usuarios. Así como también a través del Call Center y canales habilitados por el IPS para estos efectos

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

Este convenio podrá abarcar todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, o comenzar con un plan piloto según la evaluación e implementación que acuerden las partes a través de los Coordinadores del presente convenio a que se refiere la cláusula duodécima del presente instrumento.



CUARTA: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

Para la ejecución del compromiso establecido en el inciso primero de la cláusula precedente, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS, disponga de un módulo de autoatención o equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet, con su respectiva impresora, con características técnicas que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información, se utilizarán los Centros de Atención del Instituto y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo el Instituto adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios de la SISS.

Será condición de ejecución de este acuerdo el que la SISS capacite adecuadamente a los funcionarios del Instituto a los que se les asignen las labores.

QUINTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

En caso de requerir acceso a los Sistemas de la SISS, que se habiliten al efecto, dicha entidad deberá proporcionar las claves de ingreso que se requieran a los funcionarios del IPS designados al efecto, previamente capacitados por aquella.

El uso indebido de la clave asignada facultará a la SISS para solicitar el cambio del funcionario/a habilitado/a, o la suspensión o terminación del convenio, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y criminales que pudieran corresponder.

SEXTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1. Obligaciones principales de la SISS:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios y procedimientos.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios y procedimientos.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios y procedimientos de los programas de la SISS.
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento



- del objetivo del presente convenio.
- e) Evaluar la entrega de los servicios y procedimientos proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
 - f) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales relacionados con los servicios y procedimientos asociados al presente convenio. Respetando siempre las normas sobre seguridad de la información de la SISS.
 - g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
 - h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios de la SISS ante el IPS.

2. Obligaciones principales del Instituto:

- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios y procedimientos de la SISS, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y Call Center.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare de la SISS sobre los servicios y procedimientos objeto de este convenio.
- f) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio y mantener la confidencialidad de los datos e información a la cual se acceda.
- g) Recibir los requerimientos de los usuarios de la SISS y remitirlos oportunamente a éste para su resolución.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b), g) y h) del numeral 1) y, las consignadas en las letras c) y g) del numeral 2) de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos de los Coordinadores de este convenio, documentos que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de él, en calidad de Anexos.

SÉPTIMA: MESA DE EXPERTOS Y MODELO DE ESCALAMIENTO.

Conforme a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 1), letra d), la SISS mantendrá una Mesa de Expertos con el objeto de atender al cumplimiento de los fines y objetivo del presente convenio, que genere las acciones necesarias al interior de su área de negocio a fin de dar respuesta a los asuntos de complejidad que se presenten en la atención de usuarios.



Asimismo, el IPS de acuerdo a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 2), letra c), dispondrá de un procedimiento o modelo de escalamiento para atender satisfactoriamente los asuntos o materias complejas que se presenten a su conocimiento por los usuarios, utilizando para ello las siguientes instancias de resolución:

1ª Instancia: Jefe de Canal de Atención.

2ª Instancia: Ejecutivo Mesa de Soporte a Canales de Atención.

3ª Instancia: Supervisor Mesa de Atención de la División Atención de Clientes.

4ª Instancia: Unidad Gestión Solicitudes Ciudadanas y/o Red de Expertos Áreas Operativas.

OCTAVA: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del último de los actos administrativos que apruebe el presente convenio, el Instituto entregará a la SISS la nómina de funcionarios(as) de los módulos de autoatención de sus Centros de Atención que, debidamente capacitados, serán los idóneos para ejecutar las labores acordadas por las partes en el presente instrumento.

NOVENA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en caso de faltas graves de sus funcionarios, la SISS deberá notificar de este hecho al Coordinador Titular y/o Suplente designado por el Instituto, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

En caso que el IPS incumpla en forma grave y/o reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio o no adopte las medidas correctivas, la SISS podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima tercera del presente instrumento.

En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio por parte de la SISS, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento señalado precedentemente.

DECIMA: 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 SISS al IPS, será objeto de la difusión



correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen. Cabe señalar que lo expuesto, excluye el financiamiento de éstas por parte de la Superintendencia.

UNDÉCIMA: 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 convenio, 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 la Vida Privada y con arreglo a la Ley Nº 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, al artículo 56 de la Ley Nº 20.255 y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la SISS y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

Del mismo modo las partes se obligan a adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas.

DUODÉCIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

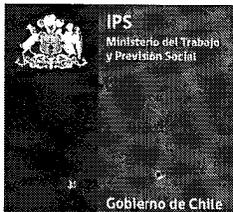
Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la SISS, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada por escrito a la otra entidad en el plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de suscripción del presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones y notificaciones se realizarán al domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

Las partes acuerdan que los aspectos operativos derivados del presente convenio constarán en Anexos suscritos por los Coordinadores de éste y, para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de esta convención.

DÉCIMA TERCERA: VIGENCIA, TERMINACIÓN Y MODIFICACIONES.

El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante el correspondiente acto



Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 – Santiago
Teléfonos 965 2000 – 965 2637 - www.ips.gob.cl

424

administrativo y comenzará a regir a contar de la total tramitación de éste y tendrá duración indefinida. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán ser aprobados por los actos administrativos que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen o unilateralmente, expresando la 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 los párrafos precedentes, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

DÉCIMA CUARTA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

El presente convenio se suscribe en dos (2) ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando un ejemplar en poder de cada parte.

DECIMA QUINTA: PERSONERÍAS.

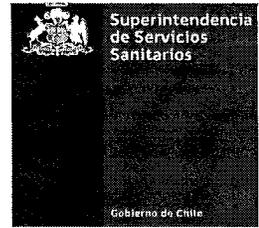
La personería de doña **Magaly Espinoza Sarria**, para representar a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, consta en el DS MOP N° 315, de fecha 18 de octubre de 2012.

La personería de don **Eugenio Silva Ramos**, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 12, de fecha 13 de mayo de 2013, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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

MAGALY ESPINOSA SARRIA
SUPERINTENDENTA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
SANITARIOS

EUGENIO SILVA RAMOS
DIRECTOR NACIONAL (TP)
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



CONVENIO DE COLABORACIÓN
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Y LA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

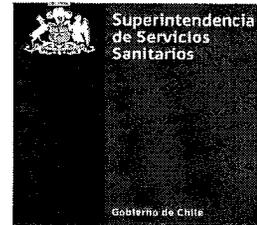
En Santiago, *10 de Set. 2013*, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el "IPS" o el "Instituto", R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional (TP), don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, casado, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos N° 886, piso 2º, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**, en adelante la "SISS", R.U.T. N° 61.221.000-4, representada por su Superintendente, doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, Ingeniero Comercial, cédula de identidad N° 7.013.044-0, ambas domiciliadas para estos efectos en calle Moneda N° 673, piso 7º, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido la celebración del siguiente Convenio de Colaboración:

PRIMERA: ANTECEDENTES.

El Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado al que, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde entre otras funciones, la administración de los beneficios previsionales y sociales que las normas le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura nacional de atención a través de la cual la ciudadanía puede acceder a una red de multiservicios, cuyos estándares están orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a las diversas prestaciones del Estado.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios, conforme a su Ley Orgánica N° 18.902, es un servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministro de Obras Públicas a la cual le corresponde la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios.





En ese contexto, la Administración del Estado debe observar en su actuar los principios de colaboración, coordinación y de unidad de acción, evitando la duplicidad o interferencia de acciones, de conformidad al artículo 5º del DFL N°1/19653, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y en dicha virtud el Gobierno a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ha impulsado y liderado, mediante la Unidad de Modernización del Estado, la red multiservicios y multicanal del Estado Proyecto "ChileAtiende", con el objeto de acercar los servicios estatales a las personas comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en sus necesidades. La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

TERCERA: ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios de la SISS, en lo que se refiere al proceso de atención, recepción, registro y derivación a las oficinas regionales de la SISS correspondientes, de consultas y reclamos respecto de las empresas sanitarias, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención, quienes informarán y orientarán a los usuarios. Así como también a través del Call Center y canales habilitados por el IPS para estos efectos

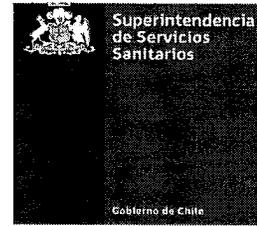
Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

Este convenio podrá abarcar todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, o comenzar con un plan piloto según la evaluación e implementación que acuerden las partes a través de los Coordinadores del presente convenio a que se refiere la cláusula duodécima del presente instrumento.

CUARTA: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

Para la ejecución del compromiso establecido en el inciso primero de la cláusula precedente, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS, disponga de un módulo de autoatención o equipamiento computacional que permita la conexión





navegación por Internet, con su respectiva impresora, con características técnicas que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información, se utilizarán los Centros de Atención del Instituto y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo el Instituto adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios de la SISS.

Será condición de ejecución de este acuerdo el que la SISS capacite adecuadamente a los funcionarios del Instituto a los que se les asignen las labores.

QUINTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

En caso de requerir acceso a los Sistemas de la SISS, que se habiliten al efecto, dicha entidad deberá proporcionar las claves de ingreso que se requieran a los funcionarios del IPS designados al efecto, previamente capacitados por aquella.

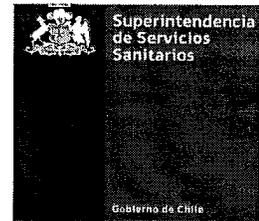
El uso indebido de la clave asignada facultará a la SISS para solicitar el cambio del funcionario/a habilitado/a, o la suspensión o terminación del convenio, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y criminales que pudieran corresponder.

SEXTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1. Obligaciones principales de la SISS:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios y procedimientos.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios y procedimientos.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios y procedimientos de los programas de la SISS.
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- e) Evaluar la entrega de los servicios y procedimientos proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales relacionados con los servicios y procedimientos asociados al presente convenio. Respetando siempre las normas sobre seguridad de la información de la SISS.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios de la SISS ante el IPS.





2. Obligaciones principales del Instituto:

- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios y procedimientos de la SISS, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y Call Center.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare de la SISS sobre los servicios y procedimientos objeto de este convenio.
- f) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio y mantener la confidencialidad de los datos e información a la cual se acceda.
- g) Recibir los requerimientos de los usuarios de la SISS y remitirlos oportunamente a éste para su resolución.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b), g) y h) del numeral 1) y, las consignadas en las letras c) y g) del numeral 2) de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos de los Coordinadores de este convenio, documentos que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de él, en calidad de Anexos.

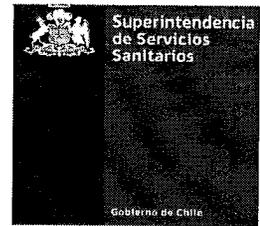
SÉPTIMA: MESA DE EXPERTOS Y MODELO DE ESCALAMIENTO.

Conforme a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 1), letra d), la SISS mantendrá una Mesa de Expertos con el objeto de atender al cumplimiento de los fines y objetivo del presente convenio, que genere las acciones necesarias al interior de su área de negocio a fin de dar respuesta a los asuntos de complejidad que se presenten en la atención de usuarios.

Asimismo, el IPS de acuerdo a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 2), letra c), dispondrá de un procedimiento o modelo de escalamiento para atender satisfactoriamente los asuntos o materias complejas que se presenten a su conocimiento por los usuarios, utilizando para ello las siguientes instancias de resolución:

- 1ª Instancia: Jefe de Canal de Atención.
- 2ª Instancia: Ejecutivo Mesa de Soporte a Canales de Atención.
- 3ª Instancia: Supervisor Mesa de Atención de la División Atención de Clientes.
- 4ª Instancia: Unidad Gestión Solicitudes Ciudadanas y/o Red de Expertos Áreas Operativas.





OCTAVA: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del último de los actos administrativos que apruebe el presente convenio, el Instituto entregará a la SISS la nómina de funcionarios(as) de los módulos de autoatención de sus Centros de Atención que, debidamente capacitados, serán los idóneos para ejecutar las labores acordadas por las partes en el presente instrumento.

NOVENA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en caso de faltas graves de sus funcionarios, la SISS deberá notificar de este hecho al Coordinador Titular y/o Suplente designado por el Instituto, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

En caso que el IPS incumpla en forma grave y/o reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio o no adopte las medidas correctivas, la SISS podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima tercera del presente instrumento.

En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio por parte de la SISS, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento señalado precedentemente.

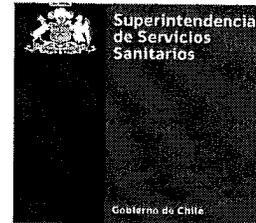
DECIMA: DIFUSIÓN.

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 SISS al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen. Cabe señalar que lo expuesto, excluye el financiamiento de éstas por parte de la Superintendencia.

UNDÉCIMA: 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 convenio, 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 N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, al artículo 56 de la Ley N° 20.255 y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la SISS y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.





Del mismo modo las partes se obligan a adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas.

DUODÉCIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la SISS, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada por escrito a la otra entidad en el plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de suscripción del presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones y notificaciones se realizarán al domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

Las partes acuerdan que los aspectos operativos derivados del presente convenio constarán en Anexos suscritos por los Coordinadores de éste y, para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de esta convención.

DÉCIMA TERCERA: VIGENCIA, TERMINACIÓN Y MODIFICACIONES.

El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante el correspondiente acto administrativo y comenzará a regir a contar de la total tramitación de éste y tendrá duración indefinida. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán ser aprobados por los actos administrativos que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen o unilateralmente, expresando la 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 los párrafos precedentes, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

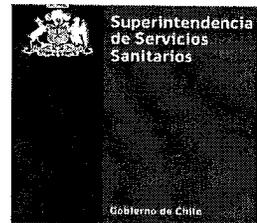
DÉCIMA CUARTA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

El presente convenio se suscribe en dos (2) ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando un ejemplar en poder de cada parte.

[Handwritten signature]

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DEPARTAMENTO
DE
CONTRATACIONES

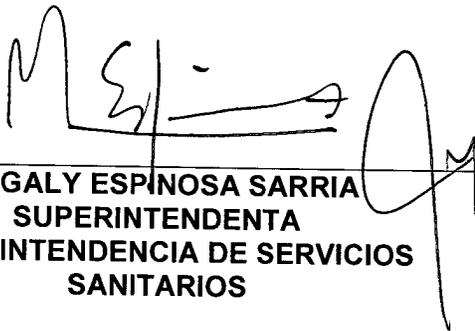


DECIMA QUINTA: PERSONERÍAS.

La personería de doña **Magaly Espinoza Sarria**, para representar a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, consta en el DS MOP N° 315, de fecha 18 de octubre de 2012.

La personería de don **Eugenio Silva Ramos**, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 12, de fecha 13 de mayo de 2013, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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



MAGALY ESPINOSA SARRIA
SUPERINTENDENTA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
SANITARIOS



EUGENIO SILVA RAMOS
DIRECTOR NACIONAL (TP)
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL





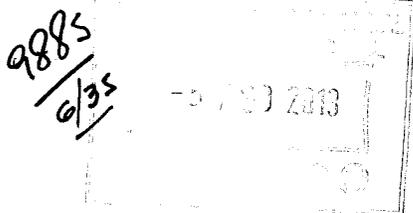
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIVISIÓN JURÍDICA
Alameda Bernardo O'Higgins N° 1353 7° piso.
Santiago
www.ips.gob.cl



ORD. N° : 33571/3062-13

ANT. : Correo electrónico de 22.07.2013, del Project Manager, de la Subdirección Servicios al Cliente, por el cual informa la conformidad al proyecto de Convenio de Colaboración de la especie.

MAT. : Remite debidamente aprobado y visado ejemplares de Convenio de Colaboración que indica.



SANTIAGO,

2 AGO. 2013

DE : FISCAL (S)

A : JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

Mediante comunicación de Antecedentes se ha solicitado la tramitación de propuesta de Convenio de Colaboración, elaborado por esta División Jurídica, a celebrarse con la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), en el marco del proyecto "ChileAtiende".

Al efecto, efectuado el análisis de rigor al texto remitido por Antecedentes, y habiéndose rectificado la primitiva personería del Sr. Director Nacional (TP) en los términos que se consignan en la cláusula decima quinta, se envía el proyecto de Convenio, en dos ejemplares originales, debidamente aprobado y visado en cada una de sus páginas, por encontrarse ajustado a derecho.

Por consiguiente, una vez suscrito el texto que se acompaña por el Sr. Director Nacional (TP), agradeceré el que remita el instrumento referido a la firma de la Sra. Superintendente y, con sus resultados, posteriormente elaborar el acto administrativo aprobatorio el que de conformidad con la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la Republica, que fijó las normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, se encuentra exento de dicho trámite.

Por último, en caso de requerir la versión electrónica del instrumento, deberá ser solicitada al correo electrónico cristian.ballesteros@ips.gob.cl

Saluda atentamente a Ud.,



Maria Cecilia Montalva Barrientos
MARIA CECILIA MONTALVA BARRIENTOS
FISCAL (S)

[Handwritten signature]
CGTP/CED.

Import:
1) a firma DN
2) luego a firma SISS.
3) luego a resol. aprobatoria.
[Handwritten signature]

Incl.:

- Proyecto de Convenio de Colaboración (2 ejemplares originales).
- Antecedente citado.

Distribución:

- Subdirección Servicios al Cliente (copia).
- Control de Correspondencia Fiscalía (archivo).
- Carpeta Jurídica N° 33571 (archivo).

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° FOLIO 3952	FECHA 2/8/13
DESTINO: <i>Director Nacional (TP) favor a firma correo adjunto.</i>	
FIRMA <i>[Handwritten signature]</i>	