



**SE APRUEBA MODIFICACIÓN DE
CONVENIO DE COLABORACIÓN
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL Y LA DIRECCIÓN
DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE
CHILE.**

**RESOLUCIÓN 718
EXENTA N°**

SANTIAGO, 30 DIC 2015

VISTOS:

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones; y el artículo 10°, del D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que incorpora al patrimonio del Instituto de Previsión Social todos los bienes muebles corporales e incorporeales del ex Instituto de Normalización Previsional.

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.- 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; 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.

CONSIDERANDO:

1.- Que, por Resolución Exenta N° 307, de 20 de julio de 2011, la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social aprobó el Convenio de Colaboración que con fecha 06 de julio de 2011, suscribiera con la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), con la finalidad de establecer un vínculo permanente de coordinación institucional, en el marco de sus respectivas competencias, en lo referente a la entrega de bonos médicos, copia de boletas de pago, impetrar el beneficio de reconocimiento, renovación y cese de asignación familiar, solicitud de montepío y cambio de domicilio para la recepción de boleta de pago que otorga DIPRECA, servicios que podrán incrementarse en el futuro.



2.- Que, en el contexto indicado y en atención al tiempo transcurrido, las partes han estimado necesario modificar algunos aspectos del convenio singularizado en el Considerando precedente con la finalidad de incorporar precisiones y especificaciones en el ámbito de su ejecución en materia de beneficios, contraprestaciones y responsabilidades de los Administradores institucionales, procediéndose a elaborar el texto de "Modificación del Convenio de Colaboración", por el Subdepartamento de Convenios dependiente del Subdirector de Servicios al Cliente, quien mediante oficio ordinario N° 475, de 24 de noviembre de 2015, solicita a la División Jurídica su revisión, visación y posterior tramitación del documento.

3.- Que, por oficio ordinario N° 26964/6641-15, de 14 de diciembre de 2015, la División Jurídica de este Instituto, aprueba y visa en cada una de sus páginas, el proyecto de modificación del Convenio de Colaboración en referencia, el cual se inserta dentro de las políticas de la Subdirección de Servicios al Cliente, con la finalidad de llevar el efectivo control y una adecuación real a las necesidades de los usuarios del servicio en convenio, por tanto informa la procedencia de la suscripción del documento y se emita la resolución aprobatoria de rigor, la que por la materia se encuentra exenta del trámite de toma de razón.

4.- Que, la Resolución Exenta N° 601, de 02 de noviembre de 2015, actualizó el equipo de Administradores, entre otros, del Convenio que se modifica por el presente instrumento.

RESUELVO:

1.-Apruébase la "**Modificación de Convenio de Colaboración**", suscrito con fecha 15 de diciembre de 2015, entre el **Instituto de Previsión Social** y la **Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)**, con la finalidad de incorporar determinadas precisiones y especificaciones que permiten la adecuada ejecución del Convenio que las partes suscribieran con fecha 06 de julio de 2011, documento que es del siguiente tenor literal:

MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y

DIRECCION DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE (DIPRECA)



En Santiago de Chile, a 15 de diciembre de 2015, 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 don **PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO** chileno, Administrador Público, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE**, en adelante la Dirección o DIPRECA, por la otra, R.U.T. N° 61.513.000-1, representada para estos efectos por su Director Nacional, don **CARLOS ALBERTO JEREZ HERNANDEZ**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle 21 de Mayo N° 592, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación de convenio de colaboración:

PRIMERO: la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) y el Instituto de Previsión Social (IPS) con fecha 06 de julio de 2011, suscribieron un convenio de colaboración, *"cuyo objetivo es el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación institucional, en el marco de sus respectivas competencias, en lo que se refiere a la entrega de bonos médicos, copia de boletas de pago, impetrar el beneficio de reconocimiento, renovación y cese de asignación familiar, solicitud de montepío y cambio de domicilio para la recepción de boleta de pago que otorga la DIPRECA, servicios que podrían incrementarse si así lo acuerdan las partes"*.

Dicho convenio fue sancionado por la Resolución Exenta N° 307, de fecha 20 de julio de 2011, del Instituto.

En este contexto, y en atención al tiempo transcurrido, se hace necesario modificar algunos aspectos del mencionado convenio, con tres finalidades fundamentales:

1. Incorporar precisiones y especificaciones en el ámbito de aplicación de la cláusula segunda del convenio que por este acto viene en modificarse, en lo relativo a los trámites y servicios propios de la DIPRECA que en función del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS;
2. Incorporar contraprestaciones de la DIPRECA en la forma de determinados servicios y aportes que agreguen valor al quehacer del IPS, y que no estén relacionados directamente con las obligaciones de las tareas que el Instituto se obliga a desempeñar en favor de los usuarios de la DIPRECA; e
3. Incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales a que se refiere la cláusula séptima del instrumento que viene en modificarse.

SEGUNDO: Para los fines indicados en la cláusula que antecede, las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula segunda del instrumento que viene en modificarse, por la siguiente:



“SEGUNDA: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente convenio tiene por objeto acordar el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación y colaboración institucional, en el marco de sus respectivas competencias, con la finalidad de que, en lo tocante al Instituto, este ponga a disposición de la DIPRECA sus canales de atención remota y presencial – dentro de los respectivos alcances que se detallan en esta cláusula para la atención de los siguientes trámites y servicios en favor de los usuarios de ésta:

- Copia de la Bolleta de Pago de Pensión y/o Montepío.
- Solicitud de Pensión de Montepío.
- Cambio de domicilio.
- Reconocimiento, renovación y cese de asignación familiar.
- Entrega de Bonos de Atención Médica.
- Certificado de Rentas del año calendario anterior.
- Cambio en modalidad de pago de pensión.
- Certificado de pensión de montepío.
- Certificado de Pensión Vitalicia.
- Informe de Prestaciones Médicas.

En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que el IPS, a través de su red de Canales de Atención otorgará las siguientes prestaciones a favor de los usuarios de la DIPRECA, del modo específico que se señala en cada caso:

a) Canales de Atención Remota

Entregar a los usuarios de la DIPRECA, orientación sobre los trámites y servicios declarados en esta cláusula. Esta orientación remota se prestará por el IPS exclusivamente sobre la base de la información contenida en los instrumentos contenidos en el Portal Web www.chileatiende.cl.

b) Canales de Atención Presenciales

Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial se deberán recibir los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios de la DIPRECA, en lo que se refiere a los trámites señalados previamente indicados.

Tanto los contenidos destinados directamente a los ciudadanos así como las instrucciones de trabajo y otros documentos o herramientas necesarios para el cumplimiento de estas prestaciones por parte de los ejecutivos de atención del IPS, serán materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en la o las Fichas de Atención y/o “Aprende Sobre” propios del portal web www.chileatiende.cl, y todos los documentos de carácter instructivo o educacional para ejecutivos institucionales, contenidos en la Biblioteca de Canales de Atención, de acuerdo a los procedimientos



de trabajo que el IPS tiene actualmente disponibles en el ámbito de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones de operación que se impartan a través de la Subdirección de Servicios al Cliente del IPS.

Las partes entienden que para el perfeccionamiento de estos trámites y servicios, es esencial la participación activa de la DIPRECA, a través de su inclusión en la Red de Expertos institucionales sujetos a las funciones y plazos propios del Modelo de Atención del IPS y la provisión constante de insumos, información, contenidos y actualizaciones relevantes y necesarios para la entrega íntegra, perfecta y oportuna de las prestaciones de la presente cláusula.

Se deja constancia de la posibilidad de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y en el ámbito del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura nacional en la medida de las posibilidades estructurales y capacidades existentes en el IPS, considerando el estado actual del desarrollo de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos.”

TERCERO: Se modifica la cláusula tercera del convenio de colaboración, respecto de las obligaciones de la DIPRECA, agregando un numeral 10) al listado que señala: **“10.- Proveer servicios de capacitación y formación a los funcionarios del Instituto, en materias de seguridad ciudadana y otras materias asociadas a los fines de las instituciones asociadas a la DIPRECA.”**

CUARTO: Las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula séptima del instrumento que viene en modificarse, por la siguiente:

“SÉPTIMA: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la DIPRECA, mediante Resolución Exenta, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Administradores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que perfecciona la mencionada asignación.

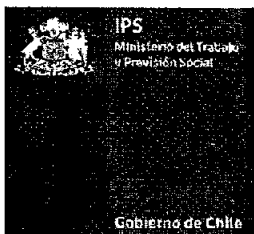
Las obligaciones de los Administradores de este Convenio en cuanto a control, coordinación y gestión son las siguientes:

1. Obligaciones del Administrador del IPS

a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas por la DIPRECA.



- b. Mantener actualizado un archivo -magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio. Especialmente se considera el deber de mantener información actualizada sobre el comportamiento de la demanda del servicio en los canales IPS, la cual podrá ser transmitida a solicitud del Administrador de la contraparte.
- c. Coordinar la prestación de los servicios con cada una de las áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y sus pares de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados a través de los canales del IPS.
- d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.
- e. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio.
- f. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales del IPS y con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.
- g. Mantener las coordinaciones con el organismo en convenio con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en el IPS todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.
- h. Gestionar con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.
- i. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
- j. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención del IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte de la DIPRECA.
- k. Informar al Administrador de la Institución en convenio de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 72 horas hábiles si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.



l. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

2. Obligaciones del Administrador de la DIPRECA

a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones del IPS.

b. Informar mensualmente al IPS sobre estadística de demanda desagregada por Región, Provincia y prestación o producto, bajos los parámetros y en las oportunidades o formas que se acuerden directamente con la contraparte.

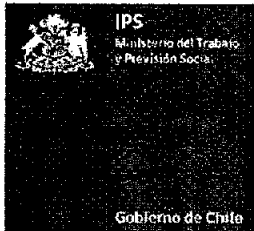
c. Ejercer la representación oficial y válida de la institución y de los acuerdos que se establezcan.

d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos de su servicio, relacionadas con los servicios y trámites objeto de la celebración de este convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente todas las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios acordados.

e. Informar al Administrador IPS con una antelación de -al menos- 90 días hábiles, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de IPS.

f. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, y siempre en relación directa con el Administrador IPS. Esto incluye, **en casos excepcionales**, la eventual provisión de recursos físicos o humanos propios adicionales para cubrir en los canales de atención de IPS las sobredemandas estacionales o de contingencias que ocurran y que sean debidamente informadas y gestionadas entre ambos administradores de convenio desde un plazo no inferior a los 60 días hábiles de antelación.

g. Asegurar con una antelación no inferior 60 días hábiles corridos la disponibilidad para IPS de todas las fuentes necesarias para elaborar de acuerdo a sus procesos internos, el material de contenidos e instrucciones que se requieren de acuerdo a su Modelo de Atención (incluye Instrucciones de Trabajo, Fichas, Cartillas, material de Apoyo para capacitar, entre otros).



- h.** Asegurar que en todas las regiones el servicio prestará capacitaciones presenciales a los ejecutivos de atención de IPS, siempre que se introduzcan trámites, servicios o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos.
- i.** Asegurar que el tiempo de respuesta para la entrega de claves o de su actualización –según el caso- corresponda a una gestión coordinada que no puede perfeccionarse sino dentro de las 48 horas contadas desde el conocimiento puesto en IPS de la mencionada contingencia o del levantamiento del requerimiento.
- j.** Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en IPS, debe informar al Administrador de IPS sobre cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario, en un plazo máximo de 72 horas si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
- k.** Validar por escrito todos los contenidos y procedimientos de atención canalizados por el Administrador IPS, que se pongan a disposición o se indiquen específicamente a los ejecutivos de atención de IPS, dentro de los plazos que se indiquen en cada caso, los que en ningún caso podrán exceder las 48 horas hábiles.
- l.** Asegurar que el tiempo de respuesta ante cualquier consulta o solicitud levantada por el Administrador IPS será abordada de inmediato, comprometiendo en el más breve plazo posible la respuesta completa y necesaria para satisfacer el requerimiento de atención de IPS en favor de los beneficiarios de su servicio.
- m.** En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

Para los efectos de las cláusulas tercera, cuarta y presente (séptima) de este convenio, se entiende por incumplimiento grave de ambas Instituciones, el retraso reiterado de la obligación de atender de inmediato las consultas o reclamos de la contraparte, retrasos en la entrega o actualización de claves y en general, incumplimiento reiterado de los plazos establecidos en este instrumento.

A su vez, ambos Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en todas las Áreas, Divisiones, Departamentos, Unidades o Secciones que correspondan en su respectivo servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones técnicas que se requieren en cada caso para satisfacer la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.



En todas aquellas regiones donde la DIPRECA tenga o tuviere en el futuro oficina regional, deberá nombrar de igual modo, un Administrador Regional para los efectos de este convenio, quien actuará en la órbita regional como contraparte del Director Regional del IPS, el que a su vez podrá nombrar en el ámbito de sus facultades, un Administrador Regional para velar por el cumplimiento de las responsabilidades que se desprenden de este acto, en la esfera de su respectiva región.

Todos los contenidos tratados y acuerdos tomados en las reuniones regionales quedarán debidamente documentados y aprobados a más tardar al quinto día hábil de su celebración, los que en todo caso deberán ser remitidos al respectivo Administrador Nacional dentro de las 72 horas siguientes a su aprobación por las partes.

Los acuerdos de los Administradores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo, para todos los efectos legales.”

QUINTO: En todo lo no modificado por el presente instrumento mantienen su plena vigencia las disposiciones del convenio original, aprobado por la Resolución Exenta N° 307 del año 2011.

SEXTO: PERSONERÍAS.

La personería de don Jaime Gatica Barros para representar a la DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE, consta en Decreto N° 01142, de fecha 27 de agosto de 2015 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

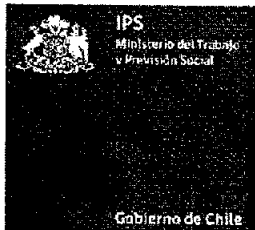
La personería de don Patricio Alejandro Coronado Rojo, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N°4, de fecha 09 de febrero de 2015, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

SÉPTIMO: EJEMPLARES DE LA PRESENTE MODIFICACIÓN DE CONVENIO.

La presente modificación de Convenio, se firmará en dos ejemplares de idéntico tenor, quedando uno en poder de cada parte.

JAIME GATICA BARROS
DIRECTOR DE PREVISIÓN (TP)

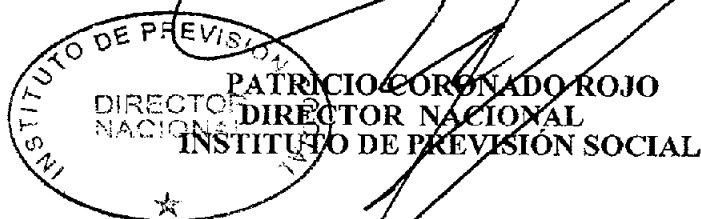
PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



2.- Déjase establecido, que los Administradores del Convenio de Colaboración que se modifica por el presente acto administrativo, son los funcionarios de la Subdirección Servicios al Cliente, don Michel Chamas López, en calidad de Titular, y don Armengol Castañeda Cañas, como Suplente, con la consiguiente responsabilidad administrativa para actuar en representación del Instituto de Previsión Social, conforme lo dispone la Resolución Exenta N° 601, de 02 de noviembre de 2015.

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48°, de la Ley N° 19.880, de 2003, citada en Vistos N° 3 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N°008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N°3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar un extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades del IPS indicadas en la Distribución de la presente Resolución, y a la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA).



DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- Subdirección de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Canales de Atención al Cliente
- División Planificación y Desarrollo
- División Informática
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento de Finanzas
- A los Administradores Subdirección SAC
- Unidad Apoyo Documental División Jurídica.
- DIPRECA

JSH/ J/C/M/BAW/MCR/ R/MEGA/ /ncr
Modificación Convenio IPS - DIPRECA
XII-41
FOLIO 2858-3

MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y

DIRECCION DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE (DIPRECA)

En Santiago de Chile, a, **15 DIC. 2015** 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 don **PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO** chileno, Administrador Público, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE**, en adelante la Dirección o DIPRECA, por la otra, R.U.T. N° 61.513.000-1, representada para estos efectos por su Director Nacional, don **CARLOS ALBERTO JEREZ HERNANDEZ**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle 21 de Mayo N° 592, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación de convenio de colaboración:

PRIMERO: la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) y el Instituto de Previsión Social (IPS) con fecha 06 de julio de 2011, suscribieron un convenio de colaboración, *"cuyo objetivo es el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación institucional, en el marco de sus respectivas competencias, en lo que se refiere a la entrega de bonos médicos, copia de boletas de pago, impetrar el beneficio de reconocimiento, renovación y cese de asignación familiar, solicitud de montepío y cambio de domicilio para la recepción de boleta de pago que otorga la DIPRECA, servicios que podrían incrementarse si así lo acuerdan las partes"*. Dicho convenio fue sancionado por la Resolución Exenta N° 307, de fecha 20 de julio de 2011, del Instituto.

En este contexto, y en atención al tiempo transcurrido, se hace necesario modificar algunos aspectos del mencionado convenio, con tres finalidades fundamentales:

1. Incorporar precisiones y especificaciones en el ámbito de aplicación de la cláusula segunda del convenio que por este acto viene en modificarse, en lo relativo a los trámites y servicios propios de la DIPRECA que en función del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS;
2. Incorporar contraprestaciones de la DIPRECA en la forma de determinados servicios y aportes que agreguen valor el quehacer del IPS, y que no estén relacionados directamente con las obligaciones de las tareas que el Instituto se obliga a desempeñar en favor de los usuarios de la DIPRECA; e
3. Incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales a que se refiere la cláusula séptima del instrumento que viene en modificarse.

SEGUNDO: Para los fines indicados en la cláusula que antecede, las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula segunda del instrumento que viene en modificarse, por la siguiente:



“SEGUNDA: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente convenio tiene por objeto acordar el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación y colaboración institucional, en el marco de sus respectivas competencias, con la finalidad de que, en lo tocante al Instituto, este ponga a disposición de la DIPRECA sus canales de atención remota y presencial – dentro de los respectivos alcances que se detallan en esta cláusula para la atención de los siguientes trámites y servicios en favor de los usuarios de ésta:

- Copia de la Boleta de Pago de Pensión y/o Montepío.
- Solicitud de Pensión de Montepío.
- Cambio de domicilio.
- Reconocimiento, renovación y cese de asignación familiar.
- Entrega de Bonos de Atención Médica.
- Certificado de Rentas del año calendario anterior.
- Cambio en modalidad de pago de pensión.
- Certificado de pensión de montepío.
- Certificado de Pensión Vitalicia.
- Informe de Prestaciones Médicas.

En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que el IPS, a través de su red de Canales de Atención otorgará las siguientes prestaciones a favor de los usuarios de la DIPRECA, del modo específico que se señala en cada caso:

a) Canales de Atención Remota

Entregar a los usuarios de la DIPRECA, orientación sobre los trámites y servicios declarados en esta cláusula. Esta orientación remota se prestará por el IPS exclusivamente sobre la base de la información contenida en los instrumentos contenidos en el Portal Web www.chileatiende.cl.

b) Canales de Atención Presenciales

Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial se deberán recibir los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios de la DIPRECA, en lo que se refiere a los trámites señalados previamente indicados.

Tanto los contenidos destinados directamente a los ciudadanos así como las instrucciones de trabajo y otros documentos o herramientas necesarios para el cumplimiento de estas prestaciones por parte de los ejecutivos de atención del IPS, serán materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en la o las Fichas de Atención y/o “Aprende Sobre” propios del portal web www.chileatiende.cl, y todos los documentos de carácter instructivo o educacional para ejecutivos institucionales, contenidos en la Biblioteca de Canales de Atención, de acuerdo a los procedimientos de trabajo que el IPS tiene actualmente disponibles en el ámbito de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones de operación que se impartan a través de la Subdirección de Servicios al Cliente del IPS.

Las partes entienden que para el perfeccionamiento de estos trámites y servicios, es esencial la participación activa de la DIPRECA, a través de su inclusión en la Red de Expertos institucionales sujetos a las funciones y plazos propios del Modelo de Atención del IPS y la provisión constante de insumos, información, contenidos y actualizaciones relevantes y necesarios para la entrega íntegra, perfecta y oportuna de las prestaciones de la presente cláusula.

Se deja constancia de la posibilidad de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y en el ámbito del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.



En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura nacional en la medida de las posibilidades estructurales y capacidades existentes en el IPS, considerando el estado actual del desarrollo de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos."

TERCERO: Se modifica la cláusula tercera del convenio de colaboración, respecto de las obligaciones de la DIPRECA, agregando un numeral 10) al listado que señala: "10.- Proveer servicios de capacitación y formación a los funcionarios del Instituto, en materias de seguridad ciudadana y otras materias asociadas a los fines de las instituciones asociadas a la DIPRECA."

CUARTO: Las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula séptima del instrumento que viene en modificarse, por la siguiente:

"SÉPTIMA: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la DIPRECA, mediante Resolución Exenta, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Administradores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que perfecciona la mencionada asignación.

Las obligaciones de los Administradores de este Convenio en cuanto a control, coordinación y gestión son las siguientes:

1. Obligaciones del Administrador del IPS

a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas por la DIPRECA.

b. Mantener actualizado un archivo -magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio. Especialmente se considera el deber de mantener información actualizada sobre el comportamiento de la demanda del servicio en los canales IPS, la cual podrá ser transmitida a solicitud del Administrador de la contraparte.

c. Coordinar la prestación de los servicios con cada una de las áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y sus pares de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados a través de los canales del IPS.

d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.

e. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio.

f. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales del IPS y con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.

g. Mantener las coordinaciones con el organismo en convenio con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en el IPS todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.

h. Gestionar con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.



i. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.

j. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención del IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte de la DIPRECA.

k. Informar al Administrador de la Institución en convenio de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 72 horas hábiles si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.

l. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

2. Obligaciones del Administrador de la DIPRECA

a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones del IPS.

b. Informar mensualmente al IPS sobre estadística de demanda desagregada por Región, Provincia y prestación o producto, bajos los parámetros y en las oportunidades o formas que se acuerden directamente con la contraparte.

c. Ejercer la representación oficial y válida de la institución y de los acuerdos que se establezcan.

d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos de su servicio, relacionadas con los servicios y trámites objeto de la celebración de este convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente todas las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios acordados.

e. Informar al Administrador IPS con una antelación de -al menos- 90 días hábiles, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de IPS.

f. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, y siempre en relación directa con el Administrador IPS. Esto incluye, **en casos excepcionales**, la eventual provisión de recursos físicos o humanos propios adicionales para cubrir en los canales de atención de IPS las sobredemandas estacionales o de contingencias que ocurran y que sean debidamente informadas y gestionadas entre ambos administradores de convenio desde un plazo no inferior a los 60 días hábiles de antelación.

g. Asegurar con una antelación no inferior 60 días hábiles corridos la disponibilidad para IPS de todas las fuentes necesarias para elaborar de acuerdo a sus procesos internos, el material de contenidos e instrucciones que se requieren de acuerdo a su Modelo de Atención (incluye Instrucciones de Trabajo, Fichas, Cartillas, material de Apoyo para capacitar, entre otros).

h. Asegurar que en todas las regiones el servicio prestará capacitaciones presenciales a los ejecutivos de atención de IPS, siempre que se introduzcan trámites, servicios o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos.



i. Asegurar que el tiempo de respuesta para la entrega de claves o de su actualización –según el caso- corresponda a una gestión coordinada que no puede perfeccionarse sino dentro de las 48 horas contadas desde el conocimiento puesto en IPS de la mencionada contingencia o del levantamiento del requerimiento.

j. Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en IPS, debe informar al Administrador de IPS sobre cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario, en un plazo máximo de 72 horas si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.

k. Validar por escrito todos los contenidos y procedimientos de atención canalizados por el Administrador IPS, que se pongan a disposición o se indiquen específicamente a los ejecutivos de atención de IPS, dentro de los plazos que se indiquen en cada caso, los que en ningún caso podrán exceder las 48 horas hábiles.

l. Asegurar que el tiempo de respuesta ante cualquier consulta o solicitud levantada por el Administrador IPS será abordada de inmediato, comprometiendo en el más breve plazo posible la respuesta completa y necesaria para satisfacer el requerimiento de atención de IPS en favor de los beneficiarios de su servicio.

m. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

Para los efectos de las cláusulas tercera, cuarta y presente (séptima) de este convenio, se entiende por incumplimiento grave de ambas Instituciones, el retraso reiterado de la obligación de atender de inmediato las consultas o reclamos de la contraparte, retrasos en la entrega o actualización de claves y en general, incumplimiento reiterado de los plazos establecidos en este instrumento.

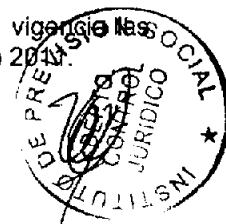
A su vez, ambos Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en todas las Áreas, Divisiones, Departamentos, Unidades o Secciones que correspondan en su respectivo servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones técnicas que se requieren en cada caso para satisfacer la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.

En todas aquellas regiones donde la DIPRECA tenga o tuviere en el futuro oficina regional, deberá nombrar de igual modo, un Administrador Regional para los efectos de este convenio, quien actuará en la órbita regional como contraparte del Director Regional del IPS, el que a su vez podrá nombrar en el ámbito de sus facultades, un Administrador Regional para velar por el cumplimiento de las responsabilidades que se desprenden de este acto, en la esfera de su respectiva región.

Todos los contenidos tratados y acuerdos tomados en las reuniones regionales quedarán debidamente documentados y aprobados a más tardar al quinto día hábil de su celebración, los que en todo caso deberán ser remitidos al respectivo Administrador Nacional dentro de las 72 horas siguientes a su aprobación por las partes.

Los acuerdos de los Administradores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo, para todos los efectos legales.”

QUINTO: En todo lo no modificado por el presente instrumento mantienen su plena vigencia las disposiciones del convenio original, aprobado por la Resolución Exenta N° 307 del año 2017.



SEXTO: PERSONERÍAS

La personería de don Jaime Gatica Barros para representar a la DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE consta en el Decreto N° 01142, de fecha 27 de Agosto de 2015, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

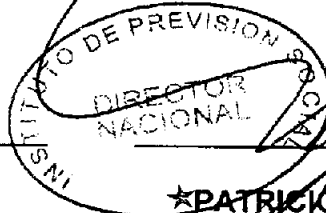
La personería de don Patricio Alejandro Coronado Rojo, para representar al INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, consta en el Decreto Supremo N°4, de fecha 09 de febrero de 2015, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

SEPTIMO: EJEMPLARES DE LA PRESENTE MODIFICACIÓN DE CONVENIO

La presente modificación de Convenio, se firmara en dos ejemplares de idéntico tenor, quedando una en poder de cada parte.



JAIME GATICA BARROS
DIRECTOR DE PREVISIÓN (TP)



★PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

