



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

**APRUEBA “MODIFICACION DE
CONVENIO DE COLABORACIÓN”,
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO
DE PREVISIÓN SOCIAL Y LA
CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL**

**RESOLUCIÓN 329
EXENTA N°**

SANTIAGO, 06 JUL 2016

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 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, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos 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 confiere el artículo 57°, de la Ley N° 20.255.



CONSIDERANDO:

1.- Que, mediante la Resolución Exenta Nº 454, del 21 de noviembre de 2011, del Director Nacional del Instituto de Previsión Social, se aprueba el Convenio de Colaboración de 30 de octubre de 2011, suscrito con la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, por el cual ambas autoridades acordaron 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 Ordenes de Atenciones Médicas, Declaración Jurada de Ingresos, Entrega de Certificado de Cargas Familiar Vigente, Recepción de Certificado de Alumno regular y otros beneficios que las partes acuerden.

2.- Que, mediante la Resolución Exenta Nº 601, del 02 de noviembre de 2015, del Director Nacional del Instituto de Previsión Social, se designaron los funcionarios de este Instituto, que cumplirán la función de Administradores Titular y Suplente del Convenio de Colaboración citado en el Considerando precedente.

3.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante Oficio Ordinario Nº 25423/6642-2015, de 03 de diciembre de 2015, complementado por Oficio Ordinario Nº 25423/2830-2016, de 20 de junio de 2016, aprueba y visa en todas sus páginas el proyecto de modificación del convenio de la especie, precisando que por la naturaleza del asunto de que trata el señalado instrumento, la correspondiente Resolución aprobatoria, se encuentra exenta del trámite de toma de razón de conformidad a la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, citada en Vistos Nº 4.

4.- Que, por Oficio Ordinario CPDN.VPE-SGE. Nº 153/3, de 31 de mayo de 2016, el Vicepresidente Ejecutivo de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, remite firmada la Modificación de Convenio de la especie, para su perfeccionamiento y aplicación.

RESUELVO:

1.- Apruébase el documento “Modificación de Convenio de Colaboración”, suscrito con fecha 21 de junio de 2016, entre este Instituto de Previsión Social y la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, por el cual se reemplazan las Cláusulas Segunda y Séptima del Convenio de Colaboración suscrito entre ambas partes el 30 de octubre de 2011, referidas al objeto y ámbito de aplicación y a los Administradores de dicha convención, respectivamente, cuyo tenor literal es el siguiente:

**MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Y LA
CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL**



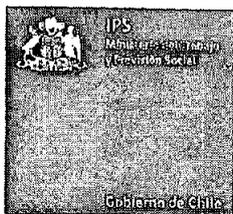
En Santiago de Chile, a 21 de junio de 2016, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el IPS o el Instituto, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional don **PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO** chileno, Administrador Público, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL**, en adelante la CAPREDENA, por la otra, R.U.T. N° 61.108.000-K, representada para estos efectos por su Vicepresidente Ejecutivo, don **CRISTIÁN ROJAS GRÜZMACHER**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en Avda. Bulnes N° 102, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación al Convenio de colaboración:

PRIMERA: ANTECEDENTES

La Dirección Nacional del **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL** y la **CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL** con fecha 30 de octubre de 2011 suscribieron un Convenio de Colaboración, el que fue aprobado mediante Resolución Exenta del IPS, N° 454 de 21 de noviembre de 2011. Este tuvo por objeto acordar 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 Ordenes de Atención Médica, Declaración Jurada de Ingresos, Entrega de Certificado de Cargas Familiar Vigente y Recepción de Certificado de Alumno regular y otros beneficios que se acuerden entre las partes.

En este contexto, y dado el tiempo transcurrido, las partes entienden que se hace necesario modificar algunos aspectos del mencionado convenio, con cuatro finalidades fundamentales:

1. Incorporar precisiones y mejores especificaciones en el objeto y ámbito de aplicación de la cláusula segunda del convenio que por este acto viene en modificarse, es decir, los trámites y servicios propios de la CAPREDENA que por aplicación del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS y la extensión y cobertura de los mismos.
2. Incorporar, como contraprestaciones de CAPREDENA determinados servicios y aportes que agreguen valor el quehacer del Instituto, más allá de las obligaciones que este contrae en el marco de la atención de los usuarios de aquella que se contrae por este acto e
3. Incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales a que se refiere la cláusula séptima del instrumento que viene en modificarse.



SEGUNDA: SOBRE EL ÁMBITO DE APLICACIÓN

Para los fines del numeral primero y segundo de la cláusula que antecede, por este acto 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 CAPREDENA 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:

1. Entrega de orden de atención médica,
2. Entrega de certificados de cargas familiares vigentes,
3. Recepción de declaración jurada de ingresos.
4. Recepción de certificado de alumno regular (hijos estudiantes mayores de 18 y hasta 24 años de edad)
5. Cambio de Lugar de Pago
6. Cambio de Dirección.
7. Certificado Calidad de Pensionado
8. Certificado de Intereses.
9. Certificado renta anual.
10. Certificado de renta mensual.
11. Liquidación de Pensión (Papeleta de Pago).
12. Listado de Instituciones de Salud en Convenio separados por región y Comunas.
13. Fechas de Pago de Pensión.
14. Prestamos Vigentes (Habitacionales y/o de Auxilio Social).
15. Creación Claves para pensionados y desbloqueo de claves.
16. Validación de Documentos.
17. Cambio de clave

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 CAPREDENA, del modo específico que se señala en cada caso:

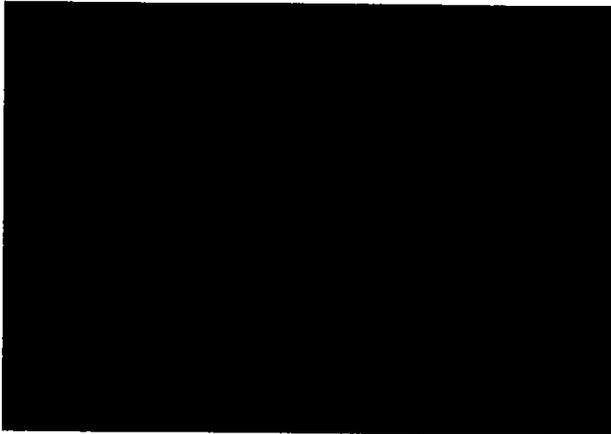
a) Canales de Atención Remota

Entregar a los usuarios de la CAPREDENA, 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, cuyas URL actuales son las



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

siguientes y sin perjuicio del o los instrumentos que las reemplacen en el ámbito de las funciones y objetivos de ese portal web:



b) Canales de Atención Presenciales

Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial del país se deberán recibir los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios de CAPREDENA, en el ámbito de los trámites señalados en esta cláusula.

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 son materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducen en la o las Fichas de Atención y/o "Aprende Sobre" propios del portal web www.chileatiende.cl, y todos los documentos de origen educacional para funcionarios institucionales contenidos en su 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 canalicen 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 CAPREDENA 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.

Las partes acuerdan que a todo lo anterior podrán incorporarse otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y el 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 de acuerdo con las posibilidades estructurales y capacidades existentes en el IPS, de cara al estado actual del desarrollo de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos.

Por su parte, y en el mismo marco de la colaboración comprometida en este acto, CAPREDENA se obliga a mantener en constante disposición para el IPS las contraprestaciones que se detallarán en un anexo que se entenderá como parte integrante del presente convenio, que no requerirá de resolución aprobatoria especial y que deberá firmarse dentro del plazo de 90 días. En él se especificarán los beneficios salud a los que tendrán acceso tanto los funcionarios como los pensionados del IPS en virtud de este convenio.

TERCERA: SOBRE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS ADMINISTRADORES DEL CONVENIO

Para los fines del numeral tercero de la cláusula primera, por este acto 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 CAPREDENA, 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.

En plena armonía con las obligaciones principales de los Administradores de este Convenio que se estipulan en la Resolución citada, las obligaciones específicas en materia de control, coordinación y gestión que se acuerdan para cada Administrador son las siguientes:

1. Obligaciones del Administrador de IPS

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo tocante a las obligaciones y prestaciones de la CAPREDENA que se desprenden de él.
- 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 convenidos con cada una de las áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados en su virtud a través de los canales del IPS.
- d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos del Instituto y de la Institución en convenio, relacionadas con los servicios y trámites objeto de su celebración, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente todas las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento o desviación que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios de este convenio.
- e. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos convenidos, si es el caso, para la ejecución de sus términos.
- 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 correcto funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones del convenio 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 todas 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, lo que se entiende en la más amplia cobertura, trazabilidad y profundidad y siempre de cara a la comunicación constante que debe existir con el Administrador de la CAPREDENA.
- k. Informar al Administrador del servicio 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 de la especie.



2. Obligaciones del Administrador de la CAPREDENA

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo tocante a las obligaciones y prestaciones del Instituto que se desprenden de él.
- b. Mantener actualizado un archivo -magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio y proveer el acceso a su sistema de registro de datos u otro que tenga por finalidad informar estadísticas y comportamientos de la demanda de ese servicio en los canales IPS. Solo si aquello no fuere posible, deberá informar mensualmente al IPS sobre dichos comportamientos bajos los parámetros y en las oportunidades 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 o desviación que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios de este convenio.
- 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 todas 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, lo que se entiende en la más amplia cobertura, trazabilidad y profundidad y siempre de cara a la comunicación constante que debe existir con el Administrador IPS. Esto incluye 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, etc).



- 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 mismo 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 de la especie

Para los efectos de las cláusulas tercera, cuarta y presente 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 de 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, con la finalidad de provocar los resultados de la atención esperados y exigidos por este acto, lo que incluye la capacidad de convocar y reunir a los actores relevantes en cada oportunidad, 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 CAPREDENA tenga en la actualidad y tuviere en el futuro oficina regional, deberá nombrar de igual modo que para el presente, 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 documentos que recojan los acuerdos de los Administradores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.”

QUINTA: MODIFICACIONES

Las partes comparecientes acuerdan que en todo lo no modificado por el presente acto se mantiene vigente el instrumento aprobado por la Resolución Exenta indicada en la cláusula primera de este documento.

SEXTA: EJEMPLARES.

El presente instrumento se extiende en dos ejemplares de idéntico tenor y data, quedando uno en poder de cada parte.

La personería de don Cristián Rojas Grüzmacher para representar a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional consta en Decreto 571, de la Subsecretaría de Fuerzas Armadas, Ministerio de Defensa Nacional, de fecha 06 de noviembre de 2014.

La personería de don Patricio Alejandro Coronado Rojo, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo Nº4 de fecha 09 de febrero de 2015 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

CRISTIÁN ROJAS GRÜZMACHER
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



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

2.- Déjase establecido, que en todo lo que no se modifica por el presente instrumento, rigen plenamente las estipulaciones contenidas en el Convenio de Colaboración de 30 de octubre de 2011, aprobado por Resolución Exenta N° 454, del 21 de noviembre de 2011, del Instituto de Previsión Social.

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N° 4 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 incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Canales de Atención al Cliente
- División Contratoría Interna
- Departamento Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Subdepartamento de Calidad de Vida
- Unidad Gestión de Servicios
- Unidad de Apoyo Documental de la División Jurídica
- Administradores
- Caja de Previsión de la Defensa Nacional

JJCH/MTL/MEW/NOR/MEGA/MKC/RRY/tpy
Aprueba modificación Convenio IPS-CAPREDENA
VI- 43 (Folio DTD 3(31-6))



MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y LA

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL

12 1 JUN. 2016

En Santiago de Chile, a de 2016, 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 **CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL**, en adelante la CAPREDENA, por la otra, R.U.T. N° 61.108.000-K, representada para estos efectos por su Vicepresidente Ejecutivo, don **CRISTIÁN ROJAS GRÜZMACHER**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en Avda. Bulnes N° 102, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación al Convenio de colaboración:

PRIMERA: ANTECEDENTES

La Dirección Nacional del **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL** y la **CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL** con fecha 30 de octubre de 2011 suscribieron un Convenio de Colaboración, el que fue aprobado mediante Resolución Exenta del IPS, N° 454 de 21 de noviembre de 2011. Este tuvo por objeto acordar 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 Ordenes de Atención Médica, Declaración Jurada de Ingresos, Entrega de Certificado de Cargas Familiar Vigente y Recepción de Certificado de Alumno regular y otros beneficios que se acuerden entre las partes.

En este contexto, y dado el tiempo transcurrido, las partes entienden que se hace necesario modificar algunos aspectos del mencionado convenio, con cuatro finalidades fundamentales:

1. Incorporar precisiones y mejores especificaciones en el objeto y ámbito de aplicación de la cláusula segunda del convenio que por este acto viene en modificarse, es decir, los trámites y servicios propios de la CAPREDENA que por aplicación del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS y la extensión y cobertura de los mismos.



2. Incorporar, como contraprestaciones de CAPREDENA determinados servicios y aportes que agreguen valor el quehacer del Instituto, más allá de las obligaciones que este contrae en el marco de la atención de los usuarios de aquella que se contrae por este acto e
3. Incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales a que se refiere la cláusula séptima del instrumento que viene en modificarse.

SEGUNDA: SOBRE EL ÁMBITO DE APLICACIÓN

Para los fines del numeral primero y segundo de la cláusula que antecede, por este acto 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 CAPREDENA 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:

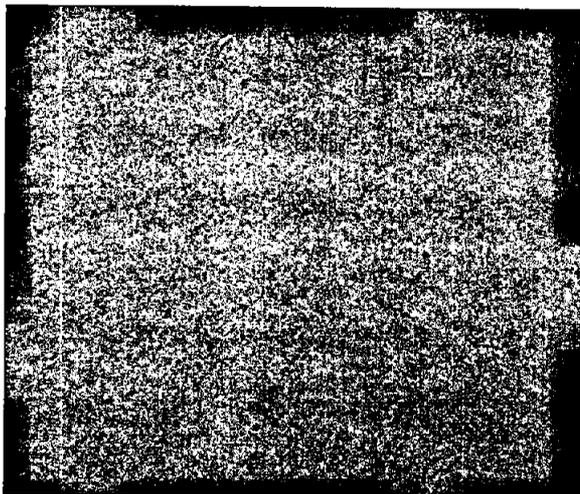
1. Entrega de orden de atención médica,
2. Entrega de certificados de cargas familiares vigentes,
3. Recepción de declaración jurada de ingresos.
4. Recepción de certificado de alumno regular (hijos estudiantes mayores de 18 y hasta 24 años de edad)
5. Cambio de Lugar de Pago
6. Cambio de Dirección.
7. Certificado Calidad de Pensionado
8. Certificado de Intereses.
9. Certificado renta anual.
10. Certificado de renta mensual.
11. Liquidación de Pensión (Papeleta de Pago).
12. Listado de Instituciones de Salud en Convenio separados por región y Comunas.
13. Fechas de Pago de Pensión.
14. Prestamos Vigentes (Habitacionales y/o de Auxilio Social).
15. Creación Claves para pensionados y desbloqueo de claves.
16. Validación de Documentos.
17. Cambio de clave

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 CAPREDENA, del modo específico que se señala en cada caso:

a) Canales de Atención Remota



Entregar a los usuarios de la CAPREDENA, 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, cuyas URL actuales son las siguientes y sin perjuicio del o los instrumentos que las reemplacen en el ámbito de las funciones y objetivos de ese portal web:



b) Canales de Atención Presenciales

Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial del país se deberán recibir los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios de CAPREDENA, en el ámbito de los trámites señalados en esta cláusula.

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 son materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducen en la o las Fichas de Atención y/o "Aprende Sobre" propios del portal web www.chileatiende.cl, y todos los documentos de origen educacional para funcionarios institucionales contenidos en su 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 canalicen 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 CAPREDENA 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.

Las partes acuerdan que a todo lo anterior podrán incorporarse otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y el 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 de acuerdo con las posibilidades estructurales y capacidades existentes en el IPS, de cara al estado actual del desarrollo de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos.

Por su parte, y en el mismo marco de la colaboración comprometida en este acto, CAPREDENA se obliga a mantener en constante disposición para el IPS las contraprestaciones que se detallarán en un anexo que se entenderá como parte integrante del presente convenio, que no requerirá de resolución aprobatoria especial y que deberá firmarse dentro del plazo de 90 días. En él se especificarán los beneficios salud a los que tendrán acceso tanto los funcionarios como los pensionados del IPS en virtud de este convenio.

TERCERA: SOBRE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS ADMINISTRADORES DEL CONVENIO

Para los fines del numeral tercero de la cláusula primera, por este acto las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula séptima del instrumento que viene en modificarse, por la siguiente:

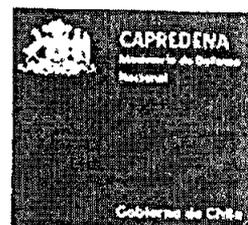
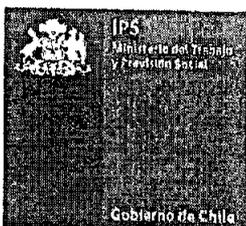
"SÉPTIMA: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como CAPREDENA, 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.

En plena armonía con las obligaciones principales de los Administradores de este Convenio que se estipulan en la Resolución citada, las obligaciones específicas en materia de control, coordinación y gestión que se acuerdan para cada Administrador son las siguientes:

1. Obligaciones del Administrador de IPS

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo tocante a las obligaciones y prestaciones de la CAPREDENA que se desprenden de él.
- 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.

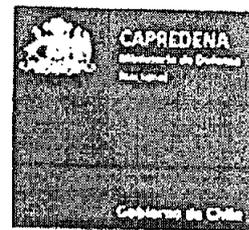


- c. Coordinar la prestación de los servicios convenidos con cada una de las áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados en su virtud a través de los canales del IPS.
- d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos del Instituto y de la Institución en convenio, relacionadas con los servicios y trámites objeto de su celebración, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente todas las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento o desviación que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios de este convenio.
- e. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos convenidos, si es el caso, para la ejecución de sus términos.
- 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 correcto funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones del convenio 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 todas 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, lo que se entiende en la más amplia cobertura, trazabilidad y profundidad y siempre de cara a la comunicación constante que debe existir con el Administrador de la CAPREDENA.
- k. Informar al Administrador del servicio 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 de la especie.



2. Obligaciones del Administrador de la CAPREDENA

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo tocante a las obligaciones y prestaciones del Instituto que se desprenden de él.
- b. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio y proveer el acceso a su sistema de registro de datos u otro que tenga por finalidad informar estadísticas y comportamientos de la demanda de ese servicio en los canales IPS. Solo si aquello no fuere posible, deberá informar mensualmente al IPS sobre dichos comportamiento bajos los parámetros y en las oportunidades 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 o desviación que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios de este convenio.
- 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 todas 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, lo que se entiende en la más amplia cobertura, trazabilidad y profundidad y siempre de cara a la comunicación constante que debe existir con el Administrador IPS. Esto incluye 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, etc).
- 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.

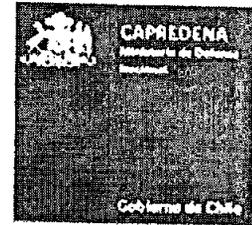


- i. Asegurar que el tiempo de respuesta para la entrega de claves o de su actualización –según el caso- corresponda a una gestión coordinada que no puede perfeccionarse sino dentro de las 48 horas contadas desde el conocimiento puesto en IPS de la mencionada contingencia o del levantamiento del mismo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

Para los efectos de las cláusulas tercera, cuarta y presente 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 de 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, con la finalidad de provocar los resultados de la atención esperados y exigidos por este acto, lo que incluye la capacidad de convocar y reunir a los actores relevantes en cada oportunidad, 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 CAPREDENA tenga en la actualidad y tuviere en el futuro oficina regional, deberá nombrar de igual modo que para el presente, 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 documentos que recojan los acuerdos de los Administradores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar."

QUINTA: MODIFICACIONES

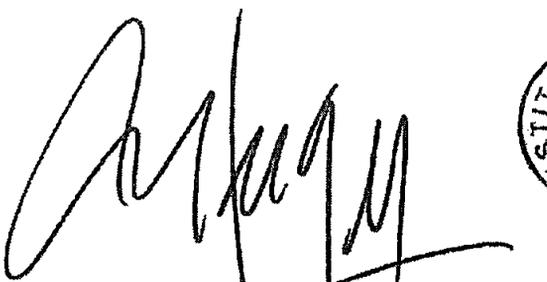
Las partes comparecientes acuerdan que en todo lo no modificado por el presente acto se mantiene vigente el instrumento aprobado por la Resolución Exenta indicada en la cláusula primera de este documento.

SEXTA: EJEMPLARES.

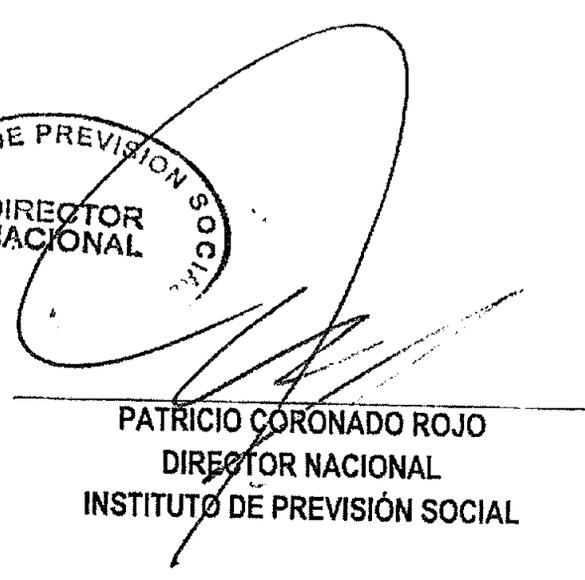
El presente instrumento se extiende en dos ejemplares de idéntico tenor y data, quedando uno en poder de cada parte.

La personería de don Cristián Rojas Grüzmacher para representar a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional consta en Decreto 571, de la Subsecretaría de Fuerzas Armadas, Ministerio de Defensa Nacional, de fecha 06 de noviembre de 2014.

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.


 CRISTIÁN ROJAS GRÜZMACHER
 VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
 CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA
 NACIONAL




 PATRICIO CORONADO ROJO
 DIRECTOR NACIONAL
 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL