





2.- Que, mediante Resolución Exenta N°601, de 02 de noviembre de 2015, esta Dirección Nacional designó a los funcionarios de la Subdirección de Servicio al Cliente y de las Direcciones Regionales IPS, que en cada caso se indica, como Administradores Titulares y Suplentes de los Convenios de Colaboración celebrados con las Instituciones, que se singularizan en el citado instrumento, en cuyo Resuelvo N°1, fila N°9, se designó a doña Valeria Reyes Álvarez, como Titular y a don Michel Chamas López, como Suplente, ambos funcionarios de la Subdirección de Servicios al Cliente.

3.- Que, por Oficio Ordinario N° 502, de 14 de diciembre de 2015, el Subdirector de Servicios al Cliente, somete al pronunciamiento legal de la División Jurídica, un proyecto de modificación del Convenio singularizado en el Considerando precedente.

4.- Que, por Oficio Ordinario N°29958/223-16, de 20 de enero de 2016, la Jefa de la División Jurídica de este Instituto, remite aprobado y visado en cada una de sus páginas el proyecto de Modificación de Convenio de Colaboración entre el Instituto de Previsión Social y la Superintendencia de Seguridad Social, con la finalidad de proceder a la tramitación pertinente y posterior dictación de la Resolución Exenta aprobatoria respectiva, la que de conformidad a lo dispuesto en la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, se encuentra exenta del mencionado trámite.

5.- Que, por Oficio Ordinario N°54296, de 27 de septiembre de 2016, el Superintendente de Seguridad Social, remite dos ejemplares de la modificación de convenio de la especie, para la dictación del acto administrativo aprobatorio por parte de este Instituto de Previsión Social.

## **RESUELVO:**

1.- Apruébase el documento "Modificación Convenio de Colaboración", suscrito con fecha 27 de septiembre de 2016, entre este Instituto de Previsión Social y la Superintendencia de Seguridad Social, con la finalidad de incorporar al convenio matriz, precisiones y especificaciones relativas a su objeto, referentes a los trámites y servicios propios de la Superintendencia que en función del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios/as a través de la red de canales de atención multiservicios de este Instituto, adicionando además contraprestaciones de la citada Superintendencia en la forma de determinados servicios y aportes que agreguen valor al quehacer del IPS y agregar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales de cada Servicio, texto del siguiente tenor literal:



## MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)

En Santiago de Chile, a 27 de septiembre 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 **SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**, en adelante “la Superintendencia”, por la otra, R.U.T. N° 61.509.000-K, representada para estos efectos por su Superintendente, don **CLAUDIO REYES BARRIENTOS**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1376, Piso 5, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación de convenio de colaboración:

**PRIMERO:** la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y el Instituto de Previsión Social (IPS) con fecha 24 de agosto de 2012, suscribieron un convenio de colaboración, cuyo objetivo es generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las citadas instituciones, conforme a las directrices del proyecto “ChileAtiende” y en el marco de sus respectivas competencias, mejorando las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía. Dicho convenio fue sancionado por la Resolución Exenta N° 415 de fecha 12 de septiembre de 2012, del Instituto.



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

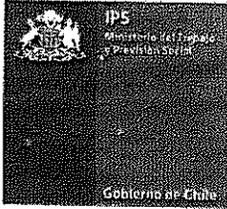
1. Incorporar precisiones y especificaciones en el ámbito de aplicación de la cláusula segunda del convenio que por este acto viene en modificarse, en lo relativo a los trámites y servicios propios de la Superintendencia que en función del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS;
2. Incorporar contraprestaciones de la Superintendencia 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 SUSESO; 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 suprimir los dos últimos incisos de la cláusula segunda del convenio que se modifica e incorporar luego del inciso tercero, el siguiente texto:

**“SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO**

**En el ámbito de aplicación material,** las partes acuerdan que el IPS, a través de su red de Canales de Atención asistirá a los usuarios de la SUSESO con la recepción de antecedentes y orientación e información para acceder al aplicativo, del modo específico que se señala en cada caso, para la formalización de cualquiera de los trámites que señalan a continuación, los que deberán acompañar los antecedentes de respaldo necesario que constituyan los correspondientes requisitos de admisibilidad:

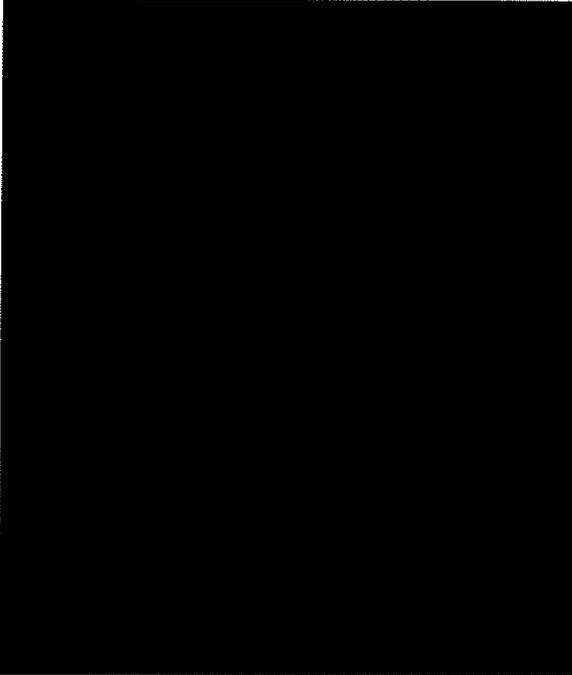
1. Seguro de Salud Común (Licencias Médicas - Subsidios por Incapacidad Laboral)
  - 1.1. Rechazo o modificación de licencias médicas por las siguientes causales de naturaleza jurídica:
    - 1.1.1. Presentación de licencia fuera de plazo legal
    - 1.1.2. Incumplimiento de reposo médico
    - 1.1.3. Sin vínculo laboral
    - 1.1.4. Impugnación de la calidad de trabajador independiente
    - 1.1.5. Enmendadura de la licencias médica
    - 1.1.6. Realización de trabajos remunerados durante la licencia médica
    - 1.1.7. Entrega de datos falsos



- 1.1.8. Reposo injustificado
- 1.1.9. Reducción de período de reposo médico
- 1.1.10. Patología irrecuperable (incapacidad permanente)
- 1.1.11. No acredita enfermedad grave del niño menor de un año.
  
- 1.2. Reclamos sobre Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL) y Subsidios Maternales.
  - 1.2.1. Fecha de Pago
  - 1.2.2. Derecho a SIL
  - 1.2.3. Cálculo del monto del SIL
  
- 1.3. Reclamos sobre Permiso Postnatal Parental de la Ley N° 20.545
  - 1.3.1. Fecha de Pago del Beneficio
  - 1.3.2. Derecho al Beneficio
  - 1.3.3. Cálculo del monto del Beneficio
  
2. Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N° 16.744:
  - 2.1. Calificación de Enfermedad, en cuanto a su naturaleza común o laboral.
  - 2.2. Calificación de Accidentes (a causa o con ocasión del trabajo)
  - 2.3. Calificación de Accidentes del Trabajo en el Trayecto
  - 2.4. Derecho de Prestaciones Médicas y Altas Prematuras.
  - 2.5. Derecho a beneficios pecuniarios (Subsidios, Indemnizaciones y Pensiones)
  - 2.6. Revisión del monto de beneficios (Subsidios, Indemnizaciones y Pensiones)
  - 2.7. Reclamos por alza o rebaja de cotización adicional diferenciada.
  - 2.8. Apelación en contra de resoluciones de la Comisión Médica de Reclamos Ley N° 16.744, que resuelven, en segunda instancia, grados de incapacidad profesional de carácter permanente.
  
3. Sistema de Bienestar Social de la Ley N° 18.833, administrado por la Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF):
  - 3.1. Desafiliación a una determinada CCAF.
  - 3.2. Crédito Social
  - 3.3. Prestaciones adicionales propias del régimen
  - 3.4. Reclamos por demoras en el pago de Subsidios por Incapacidad Laboral



**En el ámbito de los canales de atención Remota**, el IPS deberá entregar a los usuarios de SUSESO, 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](http://www.chileatiende.cl), cuyas URL actuales son las siguientes, sin perjuicio del o los instrumentos que las reemplacen en el ámbito de las funciones y objetivos de ese portal web:



**En el ámbito de los Canales de Atención Presenciales**, además del servicio de orientación señalado precedente, el IPS deberá recibir e ingresar al aplicativo dispuesto para estos efectos - en plataforma de SUSESO- los requerimientos y proporcionar atención adecuada e íntegra a sus usuarios, en lo que se refiere a los trámites de revisión y reclamación de su competencia ya señalados.

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](http://www.chileatiende.cl), y todos los documentos de carácter instructivo o educacional para ejecutivos 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 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 SUSESO 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 SUSESO, agregando a propósito de su numeral 2) un literal f) el que expresará lo siguiente:

“f) Implementar capacitaciones a través de sus direcciones regionales con el fin de actualizar conocimientos a los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS”.

**CUARTO:** Las partes acuerdan modificar la cláusula sexta reemplazando íntegramente el contenido de la cláusula cuarta del instrumento que viene en modificarse, por el siguiente:

“CUARTA: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como SUSESO, 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 de IPS**

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

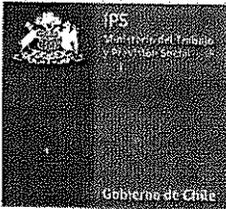
1.2. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio. Especialmente se considera el deber de mantener



- información actualizada sobre el comportamiento de la demanda del servicio en los canales IPS, la cual podrá ser transmitida a solicitud del Administrador a la contraparte.
- 1.3. 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.
  - 1.4. 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.
  - 1.5. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio.
  - 1.6. 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.
  - 1.7. 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.
  - 1.8. 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.
  - 1.9. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
  - 1.10. 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, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte de SUSESO.
  - 1.11. 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.
  - 1.12. 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 SUSESO**

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



- 2.2.** 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.
- 2.3.** Ejercer la representación oficial y válida de la institución y de los acuerdos que se establezcan.
- 2.4.** 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.
- 2.5.** 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.
- 2.6.** 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 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.
- 2.7.** 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).
- 2.8.** Asegurar que en todas las regiones el servicio prestará capacitaciones presenciales a los funcionarios de atención de IPS, siempre que se introduzcan trámites, servicios o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos.
- 2.9.** 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.



- 2.10. 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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.
- 2.13. 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 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 SUSESO 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° 415 de 2012.

Se deja constancia que esta modificación al convenio se extiende en dos ejemplares, de idéntico tenor y data, quedando uno en poder de cada parte.

#### **PERSONERÍAS:**

La personería de don Claudio Lautaro Reyes Barrientos, para representar a la Superintendencia de Seguridad Social consta en Decreto N° 38, de fecha 27 de octubre de 2014, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

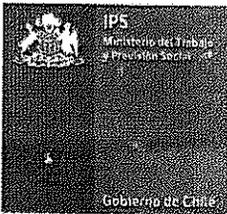
La personería de don Patricio Alejandro Coronado Rojo, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N°4, de fecha 09 de febrero de 2015, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

---

**CLAUDIO REYES BARRIENTOS**  
**SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD**  
**SOCIAL**

---

**PATRICIO CORONADO ROJO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

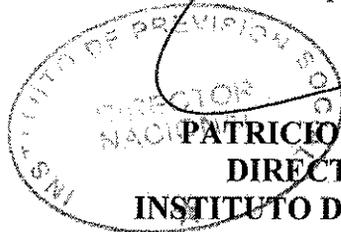


2.- Déjase constancia, que los Administradores Titular y Suplente del Convenio matriz, designados por Resolución Exenta N°601, de 02 de noviembre de 2015, deberán dar cumplimiento a lo establecido en la Cláusula Octava de la convención que se aprueba por la presente resolución.

3.- Déjase establecido que, en todo lo no modificado por el presente acto administrativo, permanece vigente la Resolución Exenta N° 415, de 12 de septiembre de 2012.

4.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48°, de la Ley N°19.880, 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 el 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 Contraloría 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
- Superintendencia de Seguridad Social

JJCH/MVEW/NCR/MEGA/REY/MRC/mrc  
Aprueba modificación Convenio IPS-SUSESO  
IX- (Polio DTD 3804-7)



478

## MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)

En Santiago de Chile, a ..... **27. SET. 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 **SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**, en adelante "la Superintendencia", por la otra, R.U.T. N° 61.509.000-K, representada para estos efectos por su Superintendente, don **CLAUDIO REYES BARRIENTOS**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1376, Piso 5, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación de convenio de colaboración:

**PRIMERO:** la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y el Instituto de Previsión Social (IPS) con fecha 24 de agosto de 2012, suscribieron un convenio de colaboración, cuyo objetivo es generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las citadas instituciones, conforme a las directrices del proyecto "ChileAtiende" y en el marco de sus respectivas competencias, mejorando las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía.

Dicho convenio fue sancionado por la Resolución Exenta N° 415 de fecha 12 de septiembre de 2012, 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 Superintendencia 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 Superintendencia 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 SUSESO; 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 suprimir los dos últimos incisos de la cláusula segunda del convenio que se modifica e incorporar luego del inciso tercero, el siguiente texto:

"SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO





478

En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que el IPS, a través de su red de Canales de Atención asistirá a los usuarios de la SUSESO con la recepción de antecedentes y orientación e información para acceder al aplicativo, del modo específico que se señala en cada caso, para la formalización de cualquiera de los trámites que señalan a continuación, los que deberán acompañar los antecedentes de respaldo necesario que constituyan los correspondientes requisitos de admisibilidad:

1. Seguro de Salud Común (Licencias Médicas - Subsidios por Incapacidad Laboral)
  - 1.1. Rechazo o modificación de licencias médicas por las siguientes causales de naturaleza jurídica:
    - 1.1.1. Presentación de licencia fuera de plazo legal
    - 1.1.2. Incumplimiento de reposo médico
    - 1.1.3. Sin vínculo laboral
    - 1.1.4. Impugnación de la calidad de trabajador independiente
    - 1.1.5. Enmendadura de la licencias médica
    - 1.1.6. Realización de trabajos remunerados durante la licencia médica
    - 1.1.7. Entrega de datos falsos
    - 1.1.8. Reposo injustificado
    - 1.1.9. Reducción de período de reposo médico
    - 1.1.10. Patología irrecuperable (incapacidad permanente)
    - 1.1.11. No acredita enfermedad grave del niño menor de un año.
  - 1.2. Reclamos sobre Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL) y Subsidios Maternales.
    - 1.2.1. Fecha de Pago
    - 1.2.2. Derecho a SIL
    - 1.2.3. Cálculo del monto del SIL
  - 1.3. Reclamos sobre Permiso Postnatal Parental de la Ley N° 20.545
    - 1.3.1. Fecha de Pago del Beneficio
    - 1.3.2. Derecho al Beneficio
    - 1.3.3. Cálculo del monto del Beneficio
2. Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N° 16.744:
  - 2.1. Calificación de Enfermedad, en cuanto a su naturaleza común o laboral.
  - 2.2. Calificación de Accidentes (a causa o con ocasión del trabajo)
  - 2.3. Calificación de Accidentes del Trabajo en el Trayecto
  - 2.4. Derecho de Prestaciones Médicas y Altas Prematuras.
  - 2.5. Derecho a beneficios pecuniarios (Subsidios, Indemnizaciones y Pensiones)
  - 2.6. Revisión del monto de beneficios (Subsidios, Indemnizaciones y Pensiones)
  - 2.7. Reclamos por alza o rebaja de cotización adicional diferenciada.
  - 2.8. Apelación en contra de resoluciones de la Comisión Médica de Reclamos Ley N° 16.744, que resuelven, en segunda instancia, grados de incapacidad profesional de carácter permanente.
3. Sistema de Bienestar Social de la Ley N° 18.833, administrado por la Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF):
  - 3.1. Desafiliación a una determinada CCAF.
  - 3.2. Crédito Social
  - 3.3. Prestaciones adicionales propias del régimen
  - 3.4. Reclamos por demoras en el pago de Subsidios por Incapacidad Laboral

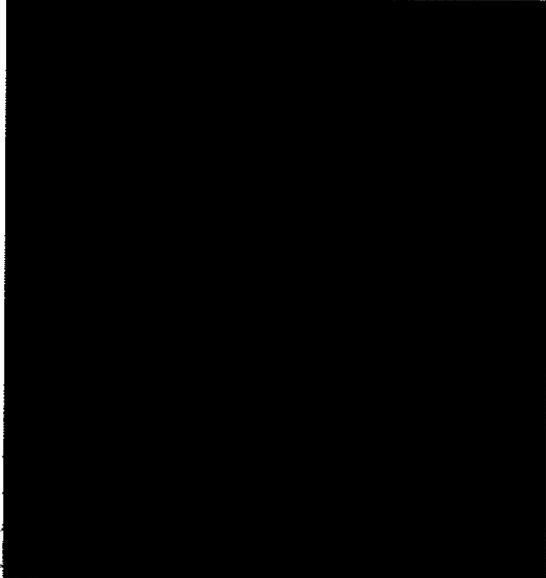
En el ámbito de los canales de atención Remota, el IPS deberá entregar a los usuarios de SUSESO, orientación sobre los trámites y servicios declarados en esta cláusula. Esta orientación remota se prestará por el IPS exclusivamente sobre la base de la información contenida en los





478

instrumentos contenidos en el Portal Web [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl), cuyas URL actuales son las siguientes, sin perjuicio del o los instrumentos que las reemplacen en el ámbito de las funciones y objetivos de ese portal web:



**En el ámbito de los Canales de Atención Presenciales**, además del servicio de orientación señalado precedente, el IPS deberá recibir e ingresar al aplicativo dispuesto para estos efectos -en plataforma de SUSESO- los requerimientos y proporcionar atención adecuada e íntegra a sus usuarios, en lo que se refiere a los trámites de revisión y reclamación de su competencia ya señalados.

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](http://www.chileatiende.cl), y todos los documentos de carácter instructivo o educativo para ejecutivos 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 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 SUSESO 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 SUSESO, agregando a propósito de su numeral 2) un literal f) el que expresará lo siguiente:

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL  
DEPTO. CONTROL JURÍDICO



"f) Implementar capacitaciones a través de sus direcciones regionales con el fin de actualizar conocimientos a los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS".

**CUARTO:** Las partes acuerdan modificar la cláusula sexta reemplazando íntegramente el contenido de la cláusula cuarta del instrumento que viene en modificarse, por el siguiente:

"CUARTA: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

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

- 1.1. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas por SUSESO.
- 1.2. 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 a la contraparte.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio.
- 1.6. 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.
- 1.7. 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.
- 1.8. 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.
- 1.9. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
- 1.10. 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, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte de SUSESO.
- 1.11. 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.
- 1.12. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
PREVISION SOCIAL  
DEPTO. CONTROL JURIDICO



## 2. Obligaciones del Administrador de la SUSESO

- 2.1. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones del IPS.
- 2.2. 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.
- 2.3. Ejercer la representación oficial y válida de la institución y de los acuerdos que se establezcan.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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 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.
- 2.7. 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).
- 2.8. Asegurar que en todas las regiones el servicio prestará capacitaciones presenciales a los funcionarios de atención de IPS, siempre que se introduzcan trámites, servicios o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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.

2.13. 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 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 SUSESO 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:

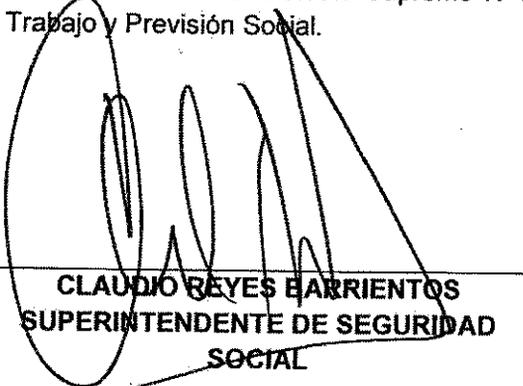
En todo lo no modificado por el presente instrumento mantienen su plena vigencia las disposiciones del convenio original, aprobado por la Resolución Exenta N° 415 de 2012.

Se deja constancia que esta modificación al convenio se extiende en dos ejemplares, de idéntico tenor y data, quedando uno en poder de cada parte.

#### PERSONERÍAS:

La personería de don Claudio Lautaro Reyes Barrientos, para representar a la Superintendencia de Seguridad Social consta en Decreto N° 38, de fecha 27 de octubre de 2014, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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.

  
CLAUDIO REYES BARRIENTOS  
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD  
SOCIAL

  
PATRICIO CORONADO ROJO  
DIRECTOR NACIONAL  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

