



FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN EJECUTIVA

ASO/HRCH/KAV/JGP/MYP/MCE/JGS

**MAT.: APRUEBA MODIFICACIÓN DE CONVENIO
DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL Y EL FONDO DE
SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01171

Santiago, 07 JUL 2016

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por D.F.L. 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 20.255, que Establece Reforma Previsional; la Ley N° 18.989, en particular en su Título II sobre el Fondo de Solidaridad e Inversión Social; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; y lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 89, de 23 de septiembre de 2015, del Ministerio de Desarrollo Social que nombra a don Andrés Santander Ortega en el cargo de Director del Fondo de Solidaridad e Inversión Social.

CONSIDERANDO:

1°.- Que el Fondo de Solidaridad e Inversión Social es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es financiar en todo o parte planes, programas, proyectos y actividades especiales de desarrollo social, los que deberán coordinarse con los que realicen otras reparticiones del Estado.

2°.- Que el FOSIS tiene como misión institucional "Liderar estrategias de superación de la pobreza y vulnerabilidad de personas, familias y comunidades, contribuyendo a disminuir las desigualdades de manera innovadora y participativa".

3°.- Que con fecha 06 de febrero de 2013 el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y el Instituto de Previsión Social (IPS), suscribieron un convenio de colaboración, el cual fue aprobado mediante la Resolución Exenta N° 0403, de 15 de febrero de 2012, del FOSIS y por la Resolución Exenta N° 104 de fecha 22 de febrero de 2012, del Instituto.

4°.- Que posteriormente, con fecha 14 de agosto de 2012, las partes suscribieron el Addendum del Convenio de Colaboración, el cual fue aprobado mediante la Resolución Exenta N° 02133, de 24 de octubre de 2012, del FOSIS, y por la Resolución Exenta N° 411, de 07 de septiembre del 2012, del Instituto.

5°.- Que en atención al tiempo transcurrido, resultó necesario modificar algunos aspectos del convenio, con la finalidad de incorporar precisiones y especificaciones relativas a su objeto; incorporar contraprestaciones del FOSIS en la forma de determinados servicios y aportes que agreguen valor el quehacer del IPS; e incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores Institucionales, para la cual con fecha 25 de febrero de 2016 las partes suscribieron la modificación de convenio de colaboración.

6°.- Que la modificación de Convenio de Colaboración, suscrita con fecha 25 de febrero de 2016, entre el Instituto de Previsión Social y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, fue aprobada mediante la Resolución Exenta N° 0233, de 20 de mayo de 2016, del Instituto.

RESUELVO:

APRUÉBASE la modificación de Convenio de Colaboración, suscrita con fecha 25 de febrero de 2016, entre el Instituto de Previsión Social y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, cuya transcripción íntegra y fiel es la siguiente:

“En Santiago de Chile, a 25 de febrero 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° 8.775.371-9, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL**, en adelante el FOSIS, por la otra, R.U.T. N° 60.109.000-7, representada para estos efectos por su Director Ejecutivo (S), don CRISTIÁN TRONCOSO ALARCÓN, cédula nacional de identidad N° 11.693.908-8, ambos domiciliados en Merced 480, piso 5, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación de convenio de colaboración:

PRIMERO: El Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y el Instituto de Previsión Social (IPS) con fecha 6 de febrero de 2012, suscribieron un convenio de colaboración, cuyo objetivo es la colaboración del Instituto en la implementación del “Sistema de Selección por Postulación” (SPP), inscribiendo a los interesados en postular a programas del FOSIS, lo que se verificará en el marco del proyecto Chile Atiende, a través de los funcionarios de los CAP especialmente habilitados/as al efecto, quienes informarán y orientarán a los usuarios/as, sin perjuicio de otras tareas que ambas entidades determinen en el marco del mismo Sistema, en colaboración y en ejecución de este instrumento, las que en su implementación se someterán a la regulación estipulada en el mismo y en sus eventuales modificaciones, si éstas fueren necesarias.

Dicho convenio fue sancionado por la Resolución Exenta N° 104 de fecha 22 de febrero de 2013, del Instituto, y mediante la Resolución Exenta N° 0403, de 15 de febrero de 2012, del FOSIS.

Posteriormente, con fecha 14 de agosto de 2012, las partes suscribieron el Addendum Convenio de Colaboración, el cual fue aprobado mediante la Resolución Exenta N°411, de 2012, del mencionado 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 relativas a su objeto, 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 del FOSIS que en función del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios/as a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS;
2. Incorporar contraprestaciones del FOSIS en la forma de determinados servicios y aportes que agreguen valor al quehacer del IPS, en relación a lo agregado en el artículo tercero de este instrumento, y que no estén relacionados directamente con las obligaciones de las tareas que el Instituto se obliga a desempeñar en favor de los usuarios/as del FOSIS; e
3. Incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales a que se refiere la cláusula octava del instrumento que viene en modificarse.

SEGUNDO: Para los fines indicados en la cláusula que antecede, las partes acuerdan en sustituir los dos últimos incisos de la cláusula segunda sobre el "Objeto del Convenio", del instrumento que viene en modificarse, por los siguientes incisos segundo y tercero nuevos; e incorporar los incisos cuarto, quinto, sexto y séptimo nuevos que se señalan:

"En consecuencia y teniendo presente que este convenio tiene por objeto acordar el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación y colaboración institucional, en el marco de sus respectivas competencias, el Instituto pone a disposición del FOSIS 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/as de este:

- Oferta Programática Anual FOSIS
- Información de Programas FOSIS

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/as del FOSIS, del modo específico que se señala en cada caso:

a) Canales de Atención Remota

Entregar a los usuarios/as del FOSIS, 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, sin perjuicio de los instrumentos que las reemplacen en el ámbito de las funciones y objetivos de ese portal web:

<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/9343>

<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/9341>

<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/9331>

b) Canales de Atención Presenciales

Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial se deberán recibir los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios/as del FOSIS, en lo que se refiere a los trámites señalados previamente indicados, brindando el apoyo necesario para que puedan acceder a los beneficios objeto del presente convenio, a saber:

- Atender y registrar las postulaciones de los usuarios/as a los Programas de Emprendimiento y Empleabilidad del FOSIS, en el Sistema de Selección por Postulación (SPP).
- Atender y dar orientación adecuada a los usuarios/as que no cumplen con los requisitos para postular a los programas del FOSIS.
- Derivar al Módulo de Autoatención Facilita, a todo usuario/a que viene a informarse de los Programas FOSIS, donde recibirá material preimpreso.

Tanto los contenidos destinados directamente a los ciudadanos así como las instrucciones de trabajo y otros documentos o herramientas necesarios para el cumplimiento de estas prestaciones por parte de los ejecutivos de atención del IPS, serán materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en la o las Fichas de Atención y/o "Aprende Sobre" propios del portal web www.chileatiende.cl, y todos los documentos de carácter instructivo o educacional para ejecutivos institucionales, contenidos en 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 del FOSIS 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, los que deberán ser suscritos por las partes y aprobados mediante acto administrativo, los 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: Modifíquese la cláusula sexta sobre las "Obligaciones principales de las partes" del convenio de colaboración, agregándose a continuación de la letra i) la letra j) siguiente:

"j) El FOSIS se compromete a capacitar a un grupo representativo de funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS en temas relacionados con el quehacer del servicio y la superación de la pobreza con el propósito de instalar capacidades en quienes atenderán y orientarán a los/as usuarios/as en relación a sus productos y trámites asociados."

CUARTO: Las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula octava sobre "Coordinadores del Convenio", del instrumento que viene en modificarse, sustituyéndose por la siguiente:

"OCTAVO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de implementación, administración y evaluación del presente convenio, tanto el IPS como el FOSIS, mediante Resolución Exenta, asignarán a funcionarios/as de su dependencia las funciones de Administrador en calidad de Titular y en calidad de 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, la que será comunicada mediante oficio, sin perjuicio que sea enviada también a través de medios electrónicos institucionales. Las partes acuerdan llevar un registro de los nombramientos de los Administradores del Convenio.

Cualquier cambio de los Administradores del Convenio deberá ser comunicado mediante oficio y electrónicamente a la otra parte, en donde se adjuntarán los respectivos documentos de nombramiento y su cambio.

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

1. Obligaciones del Administrador de IPS

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas por el FOSIS.
- 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 a la contraparte.
- c. Coordinar la prestación de los servicios con cada una de las áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y sus pares de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados a través de los canales del IPS.
- d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.
- e. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio.
- f. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales del IPS y con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.
- g. Mantener las coordinaciones con el organismo en convenio con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en el IPS todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.
- h. Gestionar con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.

- i. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
- j. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte del FOSIS.
- k. Informar al Administrador de la Institución en convenio de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 72 horas hábiles, si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
- l. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

2. Obligaciones del Administrador del FOSIS

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones del IPS.
- b. Mantener actualizados los antecedentes del convenio e informar periódicamente al IPS las estadísticas del servicio en materia de participación en el proceso de postulación a la oferta programática 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 que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios acordados.
- e. Informar al Administrador IPS con antelación, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de IPS.
- f. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, y siempre en relación directa con el Administrador IPS.
- g. Asegurar con antelación 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. Instruir, que en todas las regiones de ser necesario 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 5 días hábiles, plazo que se computará desde el conocimiento puesto en IPS de la mencionada contingencia o del levantamiento del requerimiento.
- j. Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus

usuarios/as 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 los 5 días hábiles.
- l. Asegurar que el tiempo de respuesta ante cualquier consulta o solicitud levantada por el Administrador IPS será abordada de inmediato, comprometiendo en el más breve plazo posible la respuesta completa y necesaria para satisfacer el requerimiento de atención de IPS en favor de los beneficiarios de su servicio.
- m. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

Para los efectos de este convenio, se entiende por incumplimiento de ambas Instituciones, el retraso reiterado de la obligación de atender 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/as usuarios/as, 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 el FOSIS 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 través de un acta a más tardar al quinto día hábil de su celebración, los que deberán ser remitidos al respectivo Administrador Nacional dentro de los 5 días hábiles horas siguientes a su aprobación por las partes."

QUINTO: En todo lo no modificado por el presente instrumento mantienen su plena vigencia las disposiciones del Convenio de Colaboración, aprobado por la Resolución Exenta N° 104 del año 2012, del Instituto, y mediante la Resolución Exenta N° 0403, de 15 de febrero de 2012, del FOSIS; y su modificación aprobada por la Resolución Exenta N° 02133, de 24 de octubre de 2012, del FOSIS; y por la Resolución Exenta N° 411, de 2012, del mencionado Instituto.

SEXTO:

La personería de don Cristián Troncoso Alarcón para representar al FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS) consta en el Decreto Exento N° 279 de 21 de noviembre de 2014, del Ministerio de Desarrollo Social que determina orden de subrogancia para el cargo de Director Ejecutivo del FOSIS.

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.

La presente modificación de convenio, se extiende en cuatro ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando dos de ellos en poder del FOSIS y dos en poder del IPS."

FIRMANDO: CRISTIÁN TRONCOSO ALARCÓN, DIRECTOR EJECUTIVO (S), FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL; PATRICIO CORONADO ROJO, DIRECTOR NACIONAL, INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.

Anótese y comuníquese.


ANDRÉS SANTANDER ORTEGA
DIRECTOR EJECUTIVO
FOSIS





MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y

FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL

En Santiago de Chile, a 25 de febrero 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° 8.775.371-9, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL**, en adelante el FOSIS, por la otra, R.U.T. N° 60.109.000-7, representada para estos efectos por su Director Ejecutivo(S), don CRISTIÁN TRONCOSO ALARCÓN, cédula nacional de identidad N° 11.693.908-8, ambos domiciliados en Merced 480, piso 5, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación de convenio de colaboración:

PRIMERO: El Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y el Instituto de Previsión Social (IPS) con fecha 6 de febrero de 2012, suscribieron un convenio de colaboración, cuyo objetivo es la colaboración del Instituto en la implementación del "Sistema de Selección por Postulación" (SPP), inscribiendo a los interesados en postular a programas del FOSIS, lo que se verificará en el marco del proyecto Chile Atiende, a través de los funcionarios de los CAP especialmente habilitados/as al efecto, quienes informarán y orientarán a los usuarios/as, sin perjuicio de otras tareas que ambas entidades determinen en el marco del mismo Sistema, en colaboración y en ejecución de este instrumento, las que en su implementación se someterán a la regulación estipulada en el mismo y en sus eventuales modificaciones, si éstas fueren necesarias.

Dicho convenio fue sancionado por la Resolución Exenta N° 104 de fecha 22 de febrero de 2012, del Instituto, y mediante la Resolución Exenta N° 0403, de 15 de febrero de 2012, del FOSIS.

Posteriormente, con fecha 14 de agosto de 2012, las partes suscribieron el Addendum Convenio de Colaboración, el cual fue aprobado mediante la Resolución Exenta N°411, de 2012, del mencionado 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 relativas a su objeto, 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 del FOSIS que en función del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios/as a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS;
2. Incorporar contraprestaciones del FOSIS en la forma de determinados servicios y aportes que agreguen valor al quehacer del IPS, en relación a lo agregado en el artículo tercero de este instrumento, y que no estén relacionados directamente con las obligaciones de las tareas que el Instituto se obliga a desempeñar en favor de los usuarios/as del FOSIS; e
3. Incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales a que se refiere la cláusula octava del instrumento que viene en modificarse.

SEGUNDO: Para los fines indicados en la cláusula que antecede, las partes acuerdan en sustituir los dos últimos incisos de la cláusula segunda sobre el "Objeto del Convenio", del instrumento que viene en modificarse, por los siguientes incisos segundo y tercero nuevos; e incorporar los incisos cuarto, quinto, sexto y séptimo nuevos que se señalan:

"En consecuencia y teniendo presente que este convenio tiene por objeto acordar el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación y colaboración institucional, en el marco de sus respectivas competencias, el Instituto pone a disposición del FOSIS 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/as de este:

- Oferta Programática Anual FOSIS
- Información de Programas FOSIS

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/as del FOSIS, del modo específico que se señala en cada caso:

a) Canales de Atención Remota

Entregar a los usuarios/as del FOSIS, 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, sin perjuicio de los instrumentos que las reemplacen en el ámbito de las funciones y objetivos de ese portal web:

<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/9343>
<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/9341>
<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/9331>
<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/9335>

b) Canales de Atención Presenciales



Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial se deberán recibir los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios/as del FOSIS, en lo que se refiere a los trámites señalados previamente indicados, brindando el apoyo necesario para que puedan acceder a los beneficios objeto del presente convenio, a saber:

- Atender y registrar las postulaciones de los usuarios/as a los Programas de las líneas de Emprendimiento y/o Empleabilidad del FOSIS, en el Sistema de Selección por Postulación (SPP).
- Atender y dar orientación adecuada a los usuarios/as que no cumplen con los requisitos para postular a los programas del FOSIS.
- Derivar al Módulo de Autoatención Facilita, a todo usuario/a que viene a informarse de los Programas FOSIS, donde recibirá material preimpreso.

Tanto los contenidos destinados directamente a los ciudadanos así como las instrucciones de trabajo y otros documentos o herramientas necesarios para el cumplimiento de estas prestaciones por parte de los ejecutivos de atención del IPS, serán materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en la o las Fichas de Atención y/o "Aprende Sobre" propios del portal web www.chileatiende.cl, y todos los documentos de carácter instructivo o 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 del FOSIS 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, los que deberán ser suscritos por las partes y aprobados mediante acto administrativo, los 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: Modifíquese la cláusula sexta sobre las "Obligaciones principales de las partes" del convenio de colaboración, agregándose a continuación de la letra i) la letra j) siguiente:

"j) El FOSIS se compromete a capacitar a un grupo representativo de funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS en temas relacionados con el quehacer del servicio y la superación de la pobreza con el propósito de instalar capacidades en quienes atenderán y orientarán a los/as usuarios/as en relación a sus productos y trámites asociados."

CUARTO: Las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula octava sobre "Coordinadores del Convenio", del instrumento que viene en modificarse, sustituyéndose por la siguiente:

"OCTAVO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de implementación, administración y evaluación del presente convenio, tanto el IPS como el FOSIS, mediante Resolución Exenta, asignarán a funcionarios/as de su dependencia las funciones de Administrador en calidad de Titular y en calidad de 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, la que será comunicada mediante oficio, sin perjuicio que sea enviada también a través de medios electrónicos institucionales. Las partes acuerdan llevar un registro de los nombramientos de los Administradores del Convenio.

Cualquier cambio de los Administradores del Convenio deberá ser comunicado mediante oficio y electrónicamente a la otra parte, en donde se adjuntarán los respectivos documentos de nombramiento y su cambio.

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

1. Obligaciones del Administrador de IPS

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas por el FOSIS.
- 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 a la contraparte.
- c. Coordinar la prestación de los servicios con cada una de las áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y sus pares de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados a través de los canales del IPS.
- d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones



tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.

- e. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio.
- f. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales del IPS y con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.
- g. Mantener las coordinaciones con el organismo en convenio con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en el IPS todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.
- h. Gestionar con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.
- i. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
- j. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte del FOSIS.
- k. Informar al Administrador de la Institución en convenio de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 72 horas hábiles, si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
- l. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

2. Obligaciones del Administrador del FOSIS

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones del IPS.
- b. Mantener actualizados los antecedentes del convenio e informar periódicamente al IPS las estadísticas del servicio en materia de participación en el proceso de postulación a la oferta programática 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 que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios acordados.
- e. Informar al Administrador IPS con antelación, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y



- actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de IPS.
- f. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, y siempre en relación directa con el Administrador IPS.
 - g. Asegurar con antelación 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. Instruir, que en todas las regiones de ser necesario 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 5 días hábiles, plazo que se computará desde el conocimiento puesto en IPS de la mencionada contingencia o del levantamiento del requerimiento.
 - j. Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios/as 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 los 5 días hábiles.
 - l. Asegurar que el tiempo de respuesta ante cualquier consulta o solicitud levantada por el Administrador IPS será abordada de inmediato, comprometiendo en el más breve plazo posible la respuesta completa y necesaria para satisfacer el requerimiento de atención de IPS en favor de los beneficiarios de su servicio.
 - m. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

Para los efectos de este convenio, se entiende por incumplimiento de ambas Instituciones, el retraso reiterado de la obligación de atender 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/as usuarios/as, 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 el FOSIS 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 través de un acta a más tardar al quinto día hábil de su celebración, los que deberán ser remitidos al respectivo Administrador Nacional dentro de los 5 días hábiles horas siguientes a su aprobación por las partes."

QUINTO: En todo lo no modificado por el presente instrumento mantienen su plena vigencia las disposiciones del Convenio de Colaboración, aprobado por la Resolución Exenta N° 104 del año 2012, del Instituto, y mediante la Resolución Exenta N° 0403, de 15 de febrero de 2012, del FOSIS; y su modificación aprobada por la Resolución Exenta N° 411, de 2012, del mencionado Instituto.

SEXTO:

La personería de don Cristián Troncoso Alarcón para representar al FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL (FOSIS) consta en el Decreto Exento N° 0279 de 21 de noviembre de 2014, del Ministerio de Desarrollo Social que determina orden de subrogancia para el cargo de Director Ejecutivo del FOSIS.

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.

La presente modificación de convenio, se extiende en cuatro ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando dos de ellos en poder del FOSIS y dos en poder del IPS.





CRISTIÁN TRONCOSO ALARCÓN
DIRECTOR EJECUTIVO (S)
FONDO DE SOLIDARIDAD E
INVERSIÓN SOCIAL



PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

