

ADDENDUM

En Santiago de Chile, a 13 de Diciembre de 2005 entre: el **FONDO NACIONAL DE SALUD**, persona jurídica de Derecho Público, creado por el Decreto Ley N° 2.763 de 1979, RUT 61.603.000-0, en adelante e indistintamente "FONASA" o el "Fondo", representado, según se acreditará, por su Director Subrogante, don Patricio Lagos Araya, cédula nacional de identidad N° 6.364.498-6, ambos con domicilio en esta ciudad, calle Monjitas N° 665, Santiago, por una parte; y la **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.**, en adelante e indistintamente, "ENTEL" o "ENTEL S.A." sociedad anónima del giro de su denominación, RUT N° 92.580.000-7, representada por don MARIO BADILLA IGUALT, chileno, ingeniero, cédula nacional de identidad N° 6.626.301-0, ambos, con domicilio en Avenida Andrés Bello N° 2687, piso 14, Las Condes, por la otra; exponen que han acordado celebrar el siguiente Addendum al Contrato denominado "Contrato de Prestación de Servicio Centro de Contacto", suscrito entre los comparecientes con fecha 14 de Mayo de 2002, en adelante el "Contrato":

PRIMERO: En virtud del Contrato de Prestación de Servicio Centro de Contacto, aprobado mediante Resolución Exenta de FONASA 3E/N° 257, de fecha 29 de Mayo de 2002, tomada de razón por la Contraloría General de la República mediante Ordinario N° 029415, de fecha 02 de Agosto de 2002, ENTEL se obligó a crear una plataforma de un Centro de Contacto, ubicada en sus dependencias, que permita una respuesta telefónica efectiva y oportuna, a los requerimientos de los usuarios de FONASA, a través del personal calificado y dependiente de ENTEL, denominados "ejecutivos certificados", o mediante aplicaciones en línea "IVR" (Interactive Voice Response), esto es, mediante respuestas automatizadas. FONASA, a su vez, se obligó en virtud del mismo instrumento a pagar el precio de los servicios señalados en dicho Contrato.

SEGUNDO: La dictación de las leyes números 19.937, sobre nueva autoridad sanitaria del país, y 19.966, sobre el régimen de garantías explícitas en salud, está generando nuevos requerimientos de información por parte de la población que, con los actuales medios, la capacidad de respuesta, en materia de salud, pronto será sobrepasada de no mediar una urgente actualización del sistema contratado.

TERCERO: De conformidad al Contrato señalado en la cláusula primera y a través del presente instrumento, el Fondo Nacional de Salud proveerá a "ENTEL" de nuevos antecedentes e información que fundamenten los actuales requerimientos de respuestas en el Centro de Contacto.

Para los efectos del presente instrumento, los siguientes términos tendrán el sentido y significado que en cada caso se indican:

"Salud Responde": nombre de fantasía que se refiere al servicio de atención telefónica de la Segunda Línea Telefónica en ENTEL S.A., en la cual se atenderán consultas de carácter informativo y relativas a materias sanitarias que constarán en scripts, identificados especialmente para tales efectos.

"Asistencia Remota en Salud" (ARS): Respuesta de carácter sanitario e informativo entregada por profesionales contratados por el Servicio de Salud Metropolitano Occidente, y que se desempeñarán en dependencias y utilizando equipos y sistemas de ENTEL S.A.

"Centro de Asistencia Remota en Salud" (CARS): estructura, cuya sede y dependencia administrativa se radicará en el Servicio de Salud Metropolitano Occidente y cuya misión es entregar asistencia remota, vía telefónica y/o Internet, a los habitantes del país.

"Contrato": El Contrato de Prestación de Servicio Centro de Contacto celebrado entre FONASA y ENTEL con fecha 14 de mayo de 2002, aprobado por Resolución Exenta de FONASA 3E/N°257, de 29 de mayo de 2002.

"Bases Técnicas": Las Bases técnicas de la licitación de FONASA de los servicios de centro de contacto, adjudicada finalmente a ENTEL en virtud del Contrato.

"Centro de Contacto": Centro de llamadas contratado con Entel S.A. que funciona con su personal y en sus dependencias.

"Vigencia del Contrato": 34 meses, a contar del 29 de Mayo de 2002, prorrogable por períodos iguales, si ninguna de las partes manifestare su intención de no perseverar en él, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

"Vigencia actual del Contrato": Período de primera prórroga de 34 meses a contar del 29 de marzo de 2005, y prorrogable a su vez por períodos iguales.

"Convenio": El Convenio de colaboración celebrado entre el FONASA, el Ministerio de Salud y el Servicio de Salud Metropolitano Occidente, el cual tiene por objeto regular la implementación de la Segunda Línea Telefónica (Salud Responde) a que se refiere el presente Addendum.

"Segunda Línea": Nueva línea telefónica 600, además de la actual o Primera Línea N° 6003603000, agregada mediante el presente Instrumento, para responder al aumento de llamadas telefónicas producto de la mayor cantidad de scripts y recursos humanos que atenderán materias de salud, de interés para los habitantes del país.

"Administrador del Contrato": El designado por cada una de las partes de conformidad a la cláusula novena del Contrato.

"Coordinador del Contrato": El designado por cada una de las partes de conformidad a la cláusula novena del Contrato.

"Administrador del Convenio": Es el designado por el Ministerio de Salud y será el responsable de la supervisión y ejecución del Convenio.

"Gestor del Convenio": Funcionario dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, cuyo nombramiento será propuesto por el Ministerio de Salud, o un funcionario de éste último, designado en comisión de servicio en el Servicio de Salud, y cuyas funciones y atribuciones serán aquellas señaladas en el Convenio.

"Supervisor de Segunda Línea": Funcionario dependiente del Ministerio, quien deberá velar, en las dependencias del Centro de Contacto de Entel S.A., por el correcto y eficiente desempeño de los profesionales que atiendan las consultas de asistencia en salud.

"Ministerio": el Ministerio de Salud.

"Servicio de Salud": el Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

CUARTO: Para hacer frente a los nuevos desafíos señalados en la cláusula segunda, las partes vienen en incorporar y/o mejorar los siguientes procedimientos operativos:

a) Segunda Línea Telefónica y derivación de llamadas: por el presente instrumento, y de conformidad al Capítulo II, punto 1.1, de las Bases Técnicas, ENTEL habilitará un nuevo número 600 para los fines de ampliar el servicio de atención telefónica, en base a nuevos scripts entregados a ENTEL. Para tal efecto, mediante el presente instrumento FONASA renuncia al derecho del número único señalado en el numeral 2.1 del Capítulo y Bases indicadas.

Este nuevo número será destinado a recibir, resolver y derivar, según corresponda, llamadas de diversa complejidad que se reciban en materias de salud. Para estos efectos, la Segunda Línea Telefónica estará organizada de tal forma que las respuestas serán entregadas por quien proceda. Toda derivación se hará mediante un enlace dedicado o a través de la red pública cuya instalación y mantención serán de responsabilidad del Fondo. Sin embargo, los costos asociados a las referidas instalación y mantención serán asumidos por el Ministerio, y serán calificados por el Administrador del Convenio, todo, sin responsabilidad pecuniaria del Fonasa.

Para los efectos señalados en el párrafo precedente, se considerará en una primera etapa, la instalación de un enlace para el Sistema de Atención Médica de Urgencia, SAMU.

En etapas posteriores, se podrán ampliar las derivaciones y/o enlaces a nuevas instituciones, según las necesidades que vayan surgiendo.

b) La aplicación de multas derivadas de la implementación de la Segunda Línea se ajustará a lo siguiente:

1.- Se define que el período de marcha blanca será 3 meses a contar de la fecha de inicio del servicio. Para los efectos recién señalados, las partes indican como fecha de inicio del servicio la mencionada en la comparecencia de este instrumento.

2.- Durante el primer mes del período de marcha blanca, no se aplicarán multas en relación al incumplimiento de los niveles de servicio y atención, por parte de los agentes telefónicos de ENTEL S.A.

3.- Durante el segundo y tercer mes del período de marcha blanca, las multas por incumplimiento de los niveles de servicio y atención de los agentes telefónicos, se aplicarán sólo si la demanda de minutos de la Segunda Línea es igual o inferior a 280.000 minutos.

4.- Concluido el período de marcha blanca, la aplicación de multas se ajustará a lo indicado en el Contrato y en la letra k) de la cláusula cuarta de este instrumento, pero sólo respecto a los agentes, equipos y sistemas que sean de responsabilidad directa de ENTEL S.A.

c) De acuerdo al N° 23 de la cláusula cuarta del Contrato y al N° 2.1.4 de las Bases Técnicas, referido al control de calidad, ENTEL S.A. entregará mensualmente grabaciones y notas de cada agente telefónico y permitirá, previa solicitud de FONASA, requerir grabaciones dirigidas a determinados agentes telefónicos y escuchar grabaciones en forma aleatoria. Adicionalmente, FONASA tendrá acceso, a través del Gestor del Convenio o quien éste designe, al servicio de escucha remota de la Segunda Línea y el acceso vía Internet a grabaciones NICE. Este servicio deberá encontrarse habilitado durante el período de marcha blanca.

d) De acuerdo a la cláusula 30ª del Contrato, se aumenta el número de horas de desarrollo de 250 a 500 horas anuales, no acumulables, sin costo para FONASA. Dicho incremento será destinado únicamente para el uso y mejoras de la Segunda Línea.

e) La contratación y capacitación del personal calificado para atender preguntas de Asistencia Sanitaria en Salud, será responsabilidad del Centro de Asistencia Remota en Salud, definido en la cláusula tercera de este instrumento.

f) Para todos los efectos que se deriven de la operatividad de la Segunda Línea, Entel S.A. tendrá las mismas obligaciones descritas en la cláusula cuarta del Contrato, exceptuando aquellas que se relacionen con la disponibilidad y calidad del servicio entregado por los agentes telefónicos que no sean de su dependencia.

g) De los pagos y precios: Las partes acuerdan el siguiente cuadro de escenarios, con sus respectivos precios:

Tabla de precios según escenarios de tráfico Inbound

Concepto	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5	Escenario 6	Escenario 7	Escenario 8	Escenario 9	Escenario 10	Escenario 11	Escenario 12
Minutos por hora de servicio telefónico	92.854	110.202	140.020	162.002	200.020	250.002	300.000	420.000	540.000	660.000	770.000	900.000
Costo fijo	LP 844	LP 1.283	LP 1.288	LP 1.477	LP 1.642	LP 2.038	LP 2.441	LP 4.345	LP 5.202	LP 6.028	LP 6.840	LP 7.820
Minutos por hora incluidos	78.437	350.200	350.020	350.000	350.020	350.000	350.000	350.000	350.000	350.000	350.000	350.000
Precio por hora de servicio telefónico inbound	LP 0,0087	LP 0,0085	LP 0,0083	LP 0,0078	LP 0,0078	LP 0,0123	LP 0,0115	LP 0,0103	LP 0,0098	LP 0,0091	LP 0,0088	LP 0,0085
Precio por hora adicional INR	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028	LP 0,0028

Las partes dejan expresa constancia que para la facturación del primer mes del servicio de la Segunda Línea Telefónica, se aplicará el escenario 8 de la tabla precedente. La aplicación de este escenario responde a la estimación del aumento de la demanda de llamadas que se generará con ocasión de la implementación de la Segunda Línea. A partir del segundo mes de operación, para el dimensionamiento de la demanda esperada mensual, regirá la curva patrón de llamadas definida en la cláusula primera del Contrato, teniendo siempre el servicio de la Segunda Línea Telefónica como escenario base o mínimo de facturación el escenario 6.

Se deja expresa constancia que tratándose del servicio de la Primera Línea, el escenario base mínimo seguirá siendo el escenario 1 de la tabla precedente.

Las partes dejan expresamente establecido que los escenarios de facturación contratados para la Primera Línea mantendrán su vigencia en forma independiente a la existencia y funcionamiento de la Segunda Línea. De esta manera, puesto término el presente Addendum por cualquier causa, los escenarios de facturación de la Primera Línea serán los que se contienen en el Contrato.

Asimismo, las partes dejan expresamente establecido que los escenarios de facturación para la Primera Línea no podrán exceder del escenario 5. Así por ejemplo, si el volumen de la Línea 1 más la Línea 2 es equivalente a 428.000 minutos, el escenario a cobrar será el 8, con un monto asociado de UF 4.427 desglosados en: UF 4.345 (precio fijo) + 8.000 x UF 0,0103 (precio variable). Este monto se facturará de acuerdo a los volúmenes de cada línea. En efecto, si el volumen de la Línea 1 es de 300.000 minutos, se facturará a esta línea el monto correspondiente al escenario 5 más los minutos adicionales (100.000) equivalentes a UF 2.402, el que a su vez se desglosa en: UF 1.642 (precio fijo) + 100.000 x UF 0,0076 (precio variable). De esta forma, la diferencia será asumida por la Línea 2, en un monto equivalente a UF 2.025, el que se obtiene de la siguiente resta: UF 4.427 – UF 2.402.

La facturación será realizada por ENTEL de manera diferenciada por cada una de las dos líneas, con indicación del detalle de los minutos traficados por cada servicio y con indicación de cualquier otro precio relacionado con el funcionamiento de cada una de ellas.

ENTEL dispondrá de las horas necesarias para implementar la Segunda Línea, por lo que dichas horas serán pagadas por el Fondo al valor definido en el Contrato. Se deja expresa constancia que esta cantidad de horas no podrá ser deducida de las horas que están estipuladas para horas de desarrollo informático del Contrato, las que están destinadas únicamente a modificaciones de los sistemas.

h) Los precios por servicios adicionales establecidos para la Primera Línea Telefónica, y que se indiquen en el Contrato, serán igualmente aplicables a la Segunda Línea.

i) ENTEL dispondrá de un supervisor profesional de la salud, de un líder y de un agente de gestión de calidad, todos para el uso de la Segunda Línea.

j) La operación de la Segunda Línea Telefónica no afectará la operación de la Primera ya que ambas operarán en dos plataformas distintas.

k) Los niveles de atención y servicio mensual para la Segunda Línea no podrán ser inferiores a los establecidos en la cláusula décimo cuarta del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan establecer los siguientes niveles mínimos de medición diaria:

- Nivel de Servicio: no podrá ser inferior a un 80%.
- Nivel de atención: no podrá ser inferior a un 90%.

El incumplimiento de los niveles diarios de calidad hará procedente la aplicación de multas a ENTEL en conformidad a lo establecido en la cláusula décimo cuarta del Contrato en la proporción que corresponda (1/30 de la multa mensual por cada día de incumplimiento). En el evento en que sea aplicable en un mes multas diarias y multa mensual, se aplicará únicamente la de mayor valor monetario.

l) ENTEL se obliga por este instrumento a entregar al Fondo, para el uso del personal de la Segunda Línea, la cantidad de 7 equipos de telefonía celular, en comodato. El personal de la Segunda Línea dispondrá de un monto de \$350.000 mensuales, por la totalidad de los equipos. Alcanzando este límite, y hasta el término de la mensualidad, ENTEL procederá a cobrar a FONASA los costos adicionales al monto indicado anteriormente y a suspender automáticamente el servicio de los respectivos equipos en caso de no pago de la factura correspondiente. Las demás condiciones de funcionamiento y cobro se regirán por las reglas establecidas en el Anexo 18 del Contrato y en las condiciones señaladas en la parte final del segundo párrafo, de la letra a) precedente.

m) ENTEL evaluará, propondrá y eventualmente implementará, durante el primer año de vigencia de este instrumento, una forma de medición de calidad del servicio para la Segunda Línea. El monto mínimo que aportará ENTEL para estos efectos será de UF 100, por una sola vez.

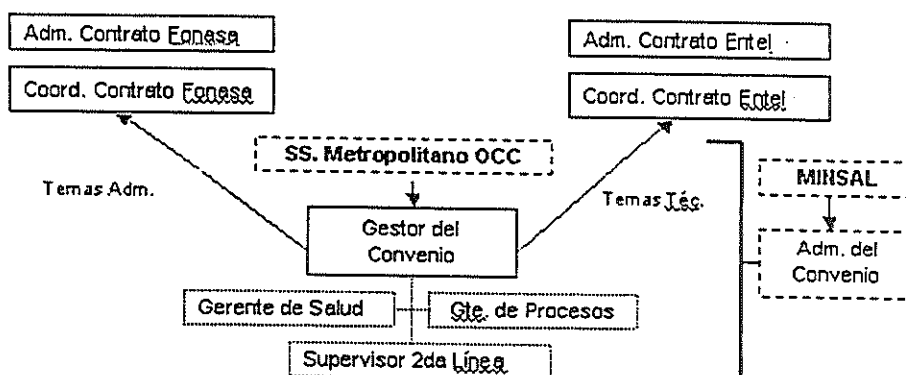
QUINTO: Los cambios de procedimientos en el otorgamiento del servicio contratado y que se encuentran contenidos en este instrumento, se entienden formar parte integrante del Contrato para todos los efectos legales que de ello se deriven.

SEXTO: ENTEL S.A. mediante el presente instrumento amplía las funciones de su Coordinador de Contrato (Coordinador Entel) en orden a relacionarse con el Gestor del Convenio en materias técnicas relativas a la Segunda Línea Telefónica y al Centro de Asistencia Remota en Salud, y en especial en los siguientes aspectos:

- a.- La coordinación de los turnos, horas trabajadas y todas las demás acciones de administración de personal requeridas para cumplir con las exigencias del servicio proporcionado a través de la Segunda Línea;
- b.- La coordinación en la supervisión integral de la puesta en marcha del Centro de Asistencia Remota en Salud, con su servicio "Salud Responde";
- c.- La coordinación en la información sobre la contratación y despidos de personal relativos a la ejecución de la Segunda Línea;
- d.- La información de aquellos incumplimientos que originen la aplicación de multas a ENTEL S.A.;
- e.- La coordinación para la instrucción y fijación de directrices de la información que se entregará en la Segunda Línea por parte de los profesionales que atiendan las consultas telefónicas;
- f.- La verificación e información del cumplimiento de los estándares de calidad relativas a la Segunda Línea;
- g.- La información de los problemas derivados de aspectos técnicos, flujos de información, software, redes y otros;

El Gestor del Convenio, asimismo, deberá informar al Coordinador del Contrato de Entel, los nombres y cargos asociados a la gestión de la Segunda Línea, tales como Supervisor de Segunda Línea, Gerente de Salud, Gerente de Procesos, etc., todo ello de conformidad al siguiente cuadro:

Relación de Comunicación



SÉPTIMO: El presente Addendum tendrá una vigencia no inferior a un año, contado desde la fecha de inicio de los servicios y se renovará automáticamente por períodos iguales y sucesivos de un año cada uno. Sin perjuicio de lo anterior, transcurrido el primer año de vigencia del Addendum cualquiera de las partes podrá ponerle término al mismo, en cualquier momento, dando aviso por escrito a la otra con una anticipación no menor a 60 días, mediante carta certificada dirigida al representante legal de la otra parte.

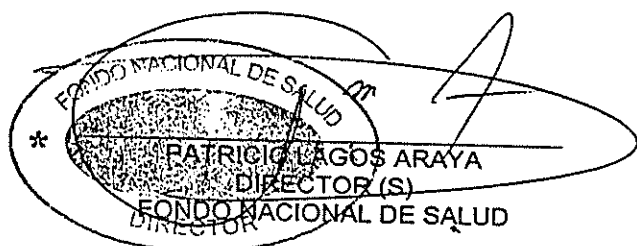
OCTAVO: En todo lo no modificado por el presente Addendum, seguirá vigente el Contrato existente entre FONASA y ENTEL.

En caso de discrepancia entre lo establecido en este Addendum y el Contrato, en relación a los servicios de la Segunda Línea Telefónica, prevalecerá lo establecido en el presente Addendum.

NOVENO: El presente Addendum está regido por las leyes chilenas. Para todos los efectos legales las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.

DÉCIMO: El presente Addendum se otorga y suscribe en 2 ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

UNDÉCIMO: La personería de don Patricio Lagos Araya para representar a FONASA, consta en Decreto Supremo N° 38, de 2005, del Ministerio de Salud, y la personería de don Mario Badilla Igualt para actuar en representación de ENTEL S.A., consta en escritura pública de fecha 15 de enero de 1998, otorgada ante el Notario Público de Santiago, don Jaime Morandé Orrego y que es conocida por las partes.



MARIO BADILLA IGUALT
GERENTE DE VENTAS
CORPORACIONES
EMPRESA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES S.A.