Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 – Santiago
Teléfonos 870 80 00 – 870 90 20 - www.ips.gob.cl

RESOLUCIÓN EXENTA N° 552

SANTIAGO, 12 NOV 2012

V I S T O S:

1.- La Ley N° 20.255, sobre la Reforma Previsional, artículos 53°, 54°, 55° y 57°, que crea el Instituto de Previsión Social, y fija sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

2.-.El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, de 2003, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado.

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960; del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República que fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y las facultades que me confiere el artículo 57 de la Ley N° 20.255.

C O N S I D E R A N D O:

1.- Que, el Instituto de Previsión Social-IPS, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, integrante de la Administración del Estado de Chile, ejecutor de las políticas públicas en materia de Seguridad Social, y, en virtud de la Ley de Reforma Previsional N° 20.255, le corresponde, entre otras funciones la administración de los beneficios previsionales y sociales que las normas le encomiendan, contando para ello con una infraestructura nacional de atención a través de la cual la ciudadanía puede acceder a una red de multiservicios, cuyos estándares están orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a las diversas prestaciones del Estado.

2.- Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, cuya finalidad está orientada a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en nuestro país, transformando a este sector en motor para el desarrollo económico y social del país. Asimismo corresponde a la Subsecretaría resolver los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la Ley N° 18.168, de los cuerpos reglamentarios y de los

planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por dicha entidad, teniendo además la obligación de tramitar y resolver los reclamos referidos a los servicios de telecomunicaciones, a objeto de resguardar los derechos de los usuarios y fiscalizar el cumplimiento normativo de parte de las concesionarias.

3.- Que, con fecha 01 de octubre de 2012, el Instituto de Previsión Social y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, acuerdan suscribir un Convenio de Colaboración, el cual tiene como objetivo principal, generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

4.- Que, por Oficio ORD.FISC-F12 N°8266/7.007, de 24 de octubre de 2012, el Subsecretario de Telecomunicaciones, remite copia de la Resolución Exenta N°5.115, de 19 de octubre de 2012, que aprueba Convenio de Colaboración entre esa Subsecretaría y este Instituto de Previsión Social, así como documento original del Convenio suscrito entre ambos Jefes de Servicio para la elaboración del presente instrumento.

5.- Que, en la Cláusula Décima del Convenio de Colaboración se asigna la función de Coordinador Titular y Suplente a las profesionales de este Instituto, que individualiza, para efectos de implementación, administración y evaluación del Convenio.

R E S U E L V O:

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 01 de octubre de 2012, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL** y la **SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES,** cuyo tenor literal es el siguiente:

CONVENIO DE COLABORACIÓN
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Y LA
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

En Santiago de Chile, a 01/10/2012 , 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 FERNANDO GABRIEL BETTELEY SHAW, chileno, Ingeniero Civil Industrial, Cédula de Identidad N° 5.894.601-K, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, segundo piso, comuna y ciudad de Santiago, por

una parte, y la **SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES** en adelante la "SUBTEL", R.U.T N° 60.513.000-3, por la otra, representada por el Subsecretario de Telecomunicaciones, don, JORGE ATTON PALMA chileno, Ingeniero Electrónico, Cédula de Identidad N° 7.038.511-2, ambos domiciliados en calle Amunátegui N°139, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.

PRIMERA: ANTECEDENTES.

Que, el Instituto de Previsión Social, es un servicio público descentralizado al que, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde entre otras funciones, la administración de los beneficios previsionales y sociales que las normas le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura nacional de atención a través de la cual la ciudadanía puede acceder a una red de multiservicios, cuyos estándares están orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a las diversas prestaciones del Estado.

Que, el Estado es el llamado a garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía. Su institucionalidad es la estructura en la que se sustentan e implementan las políticas públicas. Por ello, un Estado capaz de identificar a tiempo las demandas ciudadanas y de ejecutar efectiva y oportunamente los planes de gobierno, es fundamental para avanzar hacia una gestión proba, transparente, eficaz, equitativa y democrática.

Que, en ese contexto, la Administración del Estado debe observar en su actuar los principios de colaboración, coordinación y de unidad de acción, evitando la duplicidad o interferencia de acciones, de conformidad al artículo 5° de la Ley N° 18.575, y en dicha virtud el Supremo Gobierno a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ha impulsado y liderado, mediante la Unidad de Modernización del Estado, la red multiservicios y multicanal del Estado Proyecto "ChileAtiende", con el objeto de acercar los servicios estatales a los ciudadanos comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en las necesidades del ciudadano. La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

Que, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en virtud del Decreto Ley N° 1.762 del año 1977 y la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones del año 1982, es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, cuya finalidad está orientada a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, transformando a este sector en motor para el desarrollo económico y social del país.

Que, dicha Subsecretaría tiene como principales funciones proponer las políticas nacionales en materia de telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del Gobierno; ejercer la dirección y control de su puesta en práctica; supervisar a las empresas públicas y privadas del sector en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes. Asimismo, corresponde a la Subsecretaría resolver los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la Ley N° 18.168, de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por dicha Entidad.
Que, en razón de lo expuesto, y en virtud del Decreto Supremo N° 556 de 1997, esta Subsecretaría de Estado tiene la obligación de tramitar y resolver los reclamos referidos a los servicios de telecomunicaciones, a objeto de resguardar los derechos de los usuarios y fiscalizar el cumplimiento normativo por parte de las concesionarias, razón por la que resulta del todo relevante poner a disposición y ampliar a la ciudadanía los medios de atención necesarios para la interposición de reclamos en la materia.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

TERCERA: ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios de la SUBTEL, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas y reclamos de servicios de telecomunicaciones de primera y segunda instancia, mediante el Sistema de Gestión de Reclamos de esta última, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes informarán y orientarán a los usuarios al respecto, así como en el Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos.
Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

Este convenio podrá abarcar todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, o comenzar con un plan piloto según la evaluación, concordancia e implementación que acuerden las partes.

CUARTA: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

Para la ejecución del compromiso establecido en el inciso primero de la cláusula precedente, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS, disponga de un módulo de autoatención o equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet, con su respectiva impresora, con características técnicas que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites de la SUBTEL, se utilizarán los Centros de Atención del Instituto y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias.

Lo anterior, es sin perjuicio de las medidas especiales que el IPS debería adoptar para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios de la SUBTEL, como lo sería una alta concurrencia de aquellos, sea en fechas previsibles o no.

Será condición de ejecución de este acuerdo el que la SUBTEL capacite adecuadamente a los funcionarios del Instituto a los que se les asignen las labores.

QUINTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

Atendido que para el acceso al Sistema de Gestión de Reclamos de la SUBTEL, se requiere disponer de claves de ingreso, dicha Subsecretaría deberá proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto y, previamente capacitados por aquella, la que será personal e intransferible.

El uso indebido de la clave asignada facultará a la SUBTEL para solicitar el cambio del funcionario/a habilitado/a, o la suspensión o terminación del convenio, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y criminales correspondientes.

SEXTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1) Serán obligaciones principales de la SUBTEL:
   a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios y procedimientos asociados a la atención y recepción de consultas y reclamos, de servicios de telecomunicaciones, de primera y segunda instancia.

   b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios y procedimientos.

c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios y procedimientos asociados a la atención y recepción de consultas y reclamos, de servicios de telecomunicaciones, de primera y segunda instancia.

d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.

e) Evaluar la entrega de los servicios y procedimientos proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS así como en los otros canales de atención habilitados, y en su caso, proponer de forma conjunta acciones de mejora.

f) Facilitar al IPS el acceso al Sistema de Gestión de Reclamos de la SUBTEL relacionado con los servicios y procedimientos asociados al presente convenio.

g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos de servicios de telecomunicaciones, de primera y segunda instancia derivadas por el IPS.

h) Responder en los plazos máximos que establece la reglamentación, los reclamos de servicios de telecomunicaciones, de primera y segunda instancia presentados por los usuarios ante el IPS.

2) Serán obligaciones principales del Instituto:

a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.

b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención Previsional, como a través del Call Center y otros canales habilitados, respecto de los servicios y procedimientos asociados a la atención y recepción de consultas y reclamos, de servicios de telecomunicaciones, de primera y segunda instancia, que entregará en virtud del presente Convenio.

c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.

d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención Previsional, Call Center y otros canales habilitados para estos efectos.

e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención Previsional, del material de difusión y folletos que prepare la SUBTEL, sobre los servicios y procedimientos objeto de este convenio.

f) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio y mantener la confidencialidad de los datos e información a la cual se acceda.

g) Recibir los requerimientos de los usuarios que presenten consultas y reclamos, de servicios de telecomunicaciones, de primera y segunda instancia, y remitirlos oportunamente a éste para su resolución.

h) Proporcionar a la SUBTEL estadísticas relacionadas con la calidad de la atención, en particular tiempos promedios, tipos de reclamos presentados, porcentaje de llamadas recibidas, etc. y toda aquella información que permita conocer la operación del Convenio.

SÉPTIMA: NÓMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del presente convenio por ambas partes, el Instituto entregará a la SUBTEL la nómina de funcionarios(as) de los módulos de autoatención de sus Centros de Atención que, debidamente capacitados, serán los idóneos para ejecutar las labores acordadas por las partes en el presente instrumento.

OCTAVA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en el caso de faltas graves de sus funcionarios(as) habilitados, la SUBTEL deberá notificar de este hecho al Coordinador Titular y/o Suplente designado por el Instituto, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

En caso que el IPS incumpla en forma grave y/o reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio, la SUBTEL podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima del presente instrumento.

En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio por parte de la SUBTEL, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento señalado en la presente cláusula.

NOVENA: DIFUSIÓN.

Toda actividad de difusión específica del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución a través de los

diferentes medios. El material que provea la SUBTEL al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

DÉCIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente convenio, tanto el IPS como la SUBTEL, mediante resolución, asignarán a servidores de su dependencia las funciones de Coordinador/es de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Los Coordinadores velarán por la correcta ejecución y cumplimiento del presente convenio.

Sin perjuicio de una eventual modificación posterior con arreglo al párrafo primero de esta cláusula, la SUBTEL asigna la función de Coordinador Titular, al Jefe del Departamento de Gestión de Reclamos o quien le suceda en el cargo; Coordinador Suplente, a un profesional del Departamento de Gestión de Reclamos, lo que se entiende notificado al IPS por el solo hecho de la suscripción de este instrumento.

Por su parte, el IPS asigna la función de Coordinador Titular, a la funcionaria de su dependencia doña Bernarda Morán Pincheira; Coordinador Suplente, a la funcionaria de su dependencia doña María Ester Rosas Torres, encomendaciones que se perfeccionarán conjuntamente, en este caso, con las resoluciones aprobatorias de este instrumento.

UNDÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto a terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, al artículo 56 de la Ley N° 20.255 y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la SUBTEL y del IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

DUODÉCIMA: VIGENCIA, TERMINACIÓN, MODIFICACIONES.

El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante la correspondiente resolución, debiendo insertarse en ésta el texto completo de aquél y ser notificada a la otra, y comenzará a regir a contar de la total tramitación y notificación de la última resolución que lo apruebe. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán sujetarse al mismo procedimiento para tener vigencia.

El presente convenio tendrá una duración indefinida a contar de su vigencia, pudiendo las partes ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen.

Las partes, podrán poner término unilateralmente al presente convenio, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

DÉCIMA TERCERA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

El presente convenio se suscribe en dos (2) ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando un ejemplar en poder de cada parte.

PERSONERÍAS.

La personería de don Fernando Betteley Shaw para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo Nº 32, del 21 de diciembre de 2011, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La personería de don Jorge Atton Palma, para representar a la Subsecretaria de Telecomunicaciones, consta en el Decreto Supremo Nº 54, de 11 de marzo de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Los documentos antes referidos no se acompañan por ser conocidos por ambas partes.

JORGE ATTON PALMA
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES

FERNANDO BETTELEY SHAW
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
Teléfonos 870 80 00 – 870 90 20 - www.ips.gob.cl

552

2.- Téngase presente, que a través del presente instrumento se perfecciona la designación de las profesionales de la Subdirección de Servicios al Cliente, de este Instituto, doña Bernarda Morán Pincheira y doña María Ester Rosas Torres, en calidad de Coordinadoras Titular y Suplente, respectivamente, conforme lo establece la Cláusula Décima del Convenio.

Notifíquese a los Subdirectores de Administración y Finanzas y de Servicios al Cliente; a las Jefaturas de las Divisiones Jurídica, Contraloría Interna, Beneficios, Atención a Clientes, y de Informática; de los Departamentos Planificación y Control de Gestión, Comunicaciones y de Auditoría Interna; y a la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Regístrese y Distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL

EUGENIO SILVA RAMOS
DIRECTOR NACIONAL (S)
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

MVEW/NCR/ RYR/ ryr
Convenio Colab. IPS-Subtel
CP Convenios
X-87