



**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN,
ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN
SOCIAL Y EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

RESOLUCIÓN 148
EXENTA: N°

SANTIAGO, 05 ABR 2013

V I S T O S:

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N°4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social.

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

3.- La Ley N° 19.880, 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, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, 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 misión del Ministerio de Educación, es asegurar un sistema educativo equitativo y de calidad que contribuya a la formación integral y permanente de las personas y al desarrollo del país, mediante la formulación e implementación de políticas, normas y regulación sectorial, además de informar, orientar y fomentar la participación de las familias en la educación de sus hijos y apoyar a las comunidades escolares en la prevención y resolución de problemas relacionados con la convivencia escolar.

3.- Que, en el contexto del proyecto "ChileAtiende", el Instituto de Previsión Social y el Ministerio de Educación, han acordado suscribir un Convenio de Colaboración, que estipula por una parte que este Instituto prestará su colaboración para la entrega de certificados del Ministerio de Educación, a través de los módulos de autoatención de sus Centros de Atención Previsional Integral; y por otra, la implementación progresiva de procedimientos que permitan la colaboración del IPS en el marco de la atención de trámites e impresión de documentos propios del Ministerio de Educación, documento aprobado y visado por la División Jurídica de este Instituto, por Oficio Ordinario N° 31939/4747-2012, de 03 de diciembre de 2012.

4.- Que, por documento electrónico de fecha 06 de diciembre de 2012, la División Atención Clientes propone a los profesionales que actuarán como Coordinadores Titular y Suplente, para los efectos de implementar, administrar y evaluar el mencionado Convenio, en cumplimiento de la Cláusula Séptima del mismo.

5.- Que, el Ministerio de Educación, por Resolución Exenta N° 1829, de 04 de marzo de 2013, aprobó el Convenio de Colaboración que ambas entidades acordaron suscribir con fecha 05 de diciembre de 2012 y que este Instituto aprueba a través del presente instrumento.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 05 de diciembre de 2012, entre el **Instituto de Previsión Social** y el **Ministerio de Educación**, en el contexto del proyecto "ChileAtiende", cuya finalidad es la impresión y entrega de certificados que emite dicha Secretaría de Estado, a través de los "módulos de autoatención" de los Centros de Atención Previsional Integral, cuyo tenor literal es el siguiente:

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y MINISTERIO DE EDUCACIÓN



En Santiago, a 05 de diciembre de 2012, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el “IPS” o el “Instituto”, RUT 61.979.440-0, representado por su Director Nacional, don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, Ingeniero Civil Industrial, Cédula de Identidad 5.460.855-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos 886, piso 2, de la comuna de Santiago, por una parte, y el **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**, en adelante e indistintamente el “MINEDUC” o el “Ministerio”, RUT 60.901.000-2, representado por su Subsecretario, don **FERNANDO ROJAS OCHAGAVIA**, chileno, Ingeniero Civil, Cédula de Identidad 10.328.465-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1371 , piso 6, de la comuna de Santiago, por la otra, se ha acordado el siguiente Convenio de Colaboración en sus calidades de servicios públicos, teniendo presente lo que declaran en su Cláusula Primera:

PRIMERO: 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, el Ministerio de Educación, por su parte, cuenta a lo largo del país con 45 Oficinas de Atención Ciudadana “Ayuda Mineduc”, las cuales tienen como misión entregar un servicio de información y resguardo de derechos orientado a fomentar la participación de las familias en



la educación de sus hijos y a apoyar a las comunidades escolares en la prevención y resolución de problemas relacionados con la convivencia escolar.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONVENIO

En el marco de sus respectivas competencias, las partes acuerdan que el IPS prestará su colaboración, a través de los “módulos de autoatención” de sus Centros de Atención Previsional Integral, para la impresión de certificados del Ministerio de Educación.

Por otro lado, conforme a las necesidades y posibilidades, se conviene la implementación progresiva de procedimientos que permitan la colaboración del IPS en el marco de la atención de trámites e impresión de documentos propios del Ministerio de Educación.

TERCERO: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados, se utilizarán los Centros de Atención Previsional Integral 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 podrá adoptar para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios del MINEDUC.

Para la aplicación del presente convenio, será condición que el Centro de Atención Previsional Integral respectivo del IPS, disponga de un “módulo de autoatención” con equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet, con su respectiva impresora, y con características técnicas que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

Las oficinas del IPS que no cuenten con “módulos de autoatención”, deberán habilitar un computador e impresora para la entrega de documentos de estudios que los usuarios requieran.

En cuanto a los documentos de estudios disponibles en el sistema de certificación en línea del Ministerio de Educación, éstos podrán ser solicitados por los usuarios a través de los “módulos de autoatención” de los Centros de Atención Previsional Integral del IPS, ChileAtiende. Para ello, los funcionarios del IPS deberán ingresar a la página web www.ayudamineduc.cl, banner “Certificados Web Gratuitos”, escoger el documento que esté disponible e imprimirlo.

Para los casos en que el certificado requerido no se encuentre disponible en línea, el funcionario del “módulo de autoatención” deberá indicar al usuario que tal documento puede ser solicitado a través del “Call Center Mineduc” o a través del “Call Center Chile Atiende”,



informándole el número telefónico respectivo.

Los posibles reclamos asociados a la entrega de documentos de estudios deberán ser también canalizados a través de los servicios de “Call Center Mineduc” o “Call Center ChileAtiende”.

CUARTO: CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

El MINEDUC realizará un curso de capacitación a los funcionarios designados por las partes, y a los Coordinadores Titulares y Suplentes, a los cuales hace referencia la Cláusula Séptima del presente Convenio, con el objeto de instruirlos en las opciones que tiene el sistema web de emisión de certificados y en la información que se debe entregar a las personas cuyos certificados no estén disponibles en el sistema.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del acto administrativo que apruebe el presente instrumento, el Instituto entregará al MINEDUC la nómina de funcionarios(as) de los “módulos de autoatención” de sus Centros de Atención Previsional Integral que, debidamente capacitados, serán los idóneos para ejecutar las labores acordadas por las partes en el presente instrumento.

La realización del curso de capacitación será requisito para la habilitación del funcionario en el marco del presente Convenio.

Lo anterior, sin perjuicio de las capacitaciones permanentes que deberá prestar el MINEDUC a los funcionarios del IPS sobre la materia de este Convenio, y particularmente, respecto de las modificaciones a los procedimientos asociados a la solicitud y emisión de documentos.

QUINTO: COMPROMISOS DE LAS PARTES

- I. Compromisos principales del MINEDUC:
 - a) Realizar el curso de capacitación al cual se hace referencia en la cláusula cuarta del presente instrumento.
 - b) Informar oportunamente al Instituto, de cualquier modificación a los procedimientos asociados a la solicitud y emisión de documentos a través del sitio web www.ayudamineduc.cl
 - c) Entregar el apoyo y la coordinación necesarios para un buen y continuo funcionamiento del sistema.



- d) Realizar, en conjunto con el IPS, los controles que estimen necesarios, de acuerdo al plan de control que se acuerde para tales efectos.
 - e) Entregar, a requerimiento del IPS, información disponible sobre programas de estudios, ayudas estudiantiles y otros beneficios entregados por el MINEDUC.
 - f) Difundir el sistema a través de los medios que estime conveniente.
2. Compromisos principales del Instituto:
- a) Informar y orientar a los interesados, a través de los Centros de Atención Previsional Integral, Call Center, página web y Mesa de Ayuda del Instituto, sobre los programas de estudios, ayudas estudiantiles y otros beneficios entregados por el MINEDUC.
 - b) Ingresar a través del Call Center del IPS, y a petición de los usuarios, las solicitudes de certificados que no se encuentren disponibles para entrega inmediata en el sistema, y de acuerdo a lo señalado en la cláusula tercera.
 - c) Velar permanentemente por la correcta operación de la emisión de certificados en línea, por parte de sus funcionarios habilitados.
 - d) Informar al MINEDUC de las irregularidades que detecte en la operación del sistema, o dar respuesta a aquellas que le sean informadas por el MINEDUC, iniciando los procesos disciplinarios que estime como procedentes, sin perjuicio de la denuncia, en su caso, ante la autoridad correspondiente.
 - e) Informar al MINEDUC de los reclamos de los usuarios del sistema y que digan relación con la demora en la carga de certificados que no puedan ser obtenidos en línea.
 - f) Entregar al MINEDUC informes estadísticos mensuales desagregados con respecto a la emisión de certificados a través de los “módulos de autoatención” de los Centros de Atención Previsional Integral del IPS.
 - g) Permitir y facilitar el acceso de los funcionarios del MINEDUC al IPS, para efectos de supervisar la correcta ejecución del presente convenio.
 - h) Realizar, en conjunto con el MINEDUC, los controles operativos que estimen necesarios, de acuerdo al plan de control que se acuerde para tales efectos.



- i) Informar oportunamente al MINEDUC de cualquier circunstancia que pueda afectar la ejecución del presente convenio, con el fin de evitar el incumplimiento de los objetivos del mismo.
- j) Difundir el sistema a través de los medios que estime pertinente.

SEXTO: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES

En caso que alguna de las partes incumpla en forma grave y/o reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio, la otra parte podrá ponerle término de inmediato e unilateralmente, de acuerdo a lo establecido en la cláusula novena de este instrumento.

En caso de falta grave por parte de alguno de los(as) funcionarios(as) habilitados(as) del IPS, el MINEDUC deberá notificar de este hecho al Coordinador del Convenio del Instituto, o en su defecto al Suplente, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

SÉPTIMO: COORDINADORES DEL CONVENIO

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como el MINEDUC, mediante el acto administrativo correspondiente, asignarán a servidores de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la total tramitación del acto administrativo antes mencionado. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

OCTAVO: 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 Nº19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley Nº20.285, sobre Acceso a la Información Pública y al artículo 56 de la Ley Nº 20.255, obligación que comprende a todos los funcionarios que el MINEDUC y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.



NOVENO: VIGENCIA, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONVENIO

Este convenio comenzará a regir desde la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, sin perjuicio de lo cual las partes acuerdan que por razones de buen servicio, las actividades previas de implementación del mismo se inicien a contar de la fecha de esta convención. La vigencia del presente convenio se extenderá por un (1) año, prorrogándose automáticamente y de forma sucesiva por igual período de tiempo, salvo que alguna de las partes manifieste su intención de no renovarlo mediante una comunicación escrita a la otra, con una antelación de a lo menos treinta (30) días a la fecha de vencimiento del plazo de un año que se encuentre en curso.

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.

DÉCIMO: DOMICILIO Y EJEMPLARES

Para todos los efectos derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a los Tribunales de Justicia con competencia en ella.

El presente convenio de colaboración, se extiende en cuatro ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando dos de ellos en poder del MINEDUC y dos en poder del IPS.

UNDÉCIMO: PERSONERÍAS

La personería de don **EUGENIO SILVA RAMOS**, para representar al **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, consta en la Resolución N° 853, de fecha 26 de diciembre del 2011, en concordancia con los artículos 79 y 80 del DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

La personería de don **FERNANDO ROJAS OCHAGAVIA**, para actuar en representación del **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**, consta en Decreto Supremo N° 158, de 25 de marzo 2010, del Ministerio de Educación.

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

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

FERNANDO ROJAS OCHAGAVIA
SUBSECRETARIO
MINISTERIO DE EDUCACION



2.- Designanse como Coordinadoras Titular y Suplente del Convenio de Colaboración que se aprueba por la presente Resolución, a las profesionales que a continuación se individualizan, quienes velarán por su correcta ejecución y cumplimiento, de conformidad a lo dispuesto en la Cláusula Séptima del mismo.

COORDINADOR	NOMBRE	CARGO
TITULAR	Bernarda Morán Pincheira	Profesional de la Subdirección de Servicios al Cliente
SUPLENTE	María Ester Rosas Torres	Profesional de la Subdirección de Servicios al Cliente

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.


DIRECTOR NACIONAL
Eugenio Silva Ramos
EUGENIO SILVA RAMOS
DIRECTOR NACIONAL (TP)
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Subdirección de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Atención a Clientes
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Direcciones Regionales
- Funcionarios designados
- Ministerio de Educación

[Handwritten signature]
 MVEW/NCR/R/RR/RPY/rpy
 Convenio Colab. IPS-MINEDUC
 CP Convenios
 III-50

CONVENIO DE COLABORACIÓN
ENTRE
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Y
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

En Santiago, a 5 de diciembre de 2012, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el "IPS" o el "Instituto", RUT 61.979.440-0, representado por su Director Nacional, don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, Ingeniero Civil Industrial, Cédula de Identidad 5.460.855-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos 886, piso 2, de la comuna de Santiago, por una parte, y el **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**, en adelante e indistintamente el "MINEDUC" o el "Ministerio", RUT 60.901.000-2, representado por su Subsecretario, don **FERNANDO ROJAS OCHAGAVIA**, chileno, Ingeniero Civil, Cédula de Identidad 10.328.465-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1371, piso 6, de la comuna de Santiago, por la otra, se ha acordado el siguiente convenio de Colaboración en sus calidades de servicios públicos, teniendo presente lo que declaran en su Cláusula Primera:

PRIMERO: 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, el Ministerio de Educación, por su parte, cuenta a lo largo del país con 45 Oficinas de Atención Ciudadana "Ayuda Mineduc", las cuales tienen como misión entregar un servicio de información y resguardo de derechos orientado a fomentar la participación de las familias en la educación de sus hijos y a apoyar a las comunidades escolares en la prevención y resolución de problemas relacionados con la convivencia escolar.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONVENIO

En el marco de sus respectivas competencias, las partes acuerdan que el IPS prestará su colaboración, a través de los "módulos de autoatención" de sus Centros de Atención Previsional Integral, para la impresión de certificados del Ministerio de Educación.

Por otro lado, conforme a las necesidades y posibilidades, se conviene la implementación progresiva de procedimientos que permitan la colaboración del IPS en el marco de la atención de trámites e impresión de documentos propios del Ministerio de Educación.

TERCERO: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados, se utilizarán los Centros de Atención Previsional Integral 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 podrá adoptar para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios del MINEDUC.

Para la aplicación del presente convenio, será condición que el Centro de Atención Previsional Integral respectivo del IPS, disponga de un "módulo de autoatención" con equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet, con su respectiva impresora, y con características técnicas que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

Las oficinas del IPS que no cuenten con "módulos de autoatención", deberán habilitar un computador e impresora para la entrega de documentos de estudios que los usuarios requieran.

En cuanto a los documentos de estudios disponibles en el sistema de certificación en línea del Ministerio de Educación, éstos podrán ser solicitados por los usuarios a través de los "módulos de autoatención" de los Centros de Atención Previsional Integral del IPS, ChileAtiende. Para ello, los funcionarios del IPS deberán ingresar a la página web



www.ayudamineduc.cl, banner "Certificados Web Gratuitos", escoger el documento que esté disponible e imprimirlo.

Para los casos en que el certificado requerido no se encuentre disponible en línea, el funcionario del "módulo de autoatención" deberá indicar al usuario que tal documento puede ser solicitado a través del "Call Center Mineduc" o a través del "Call Center Chile Atiende", informándole el número telefónico respectivo.

Los posibles reclamos asociados a la entrega de documentos de estudios deberán ser también canalizados a través de los servicios de "Call Center Mineduc" o "Call Center ChileAtiende".

CUARTO: CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

El MINEDUC realizará un curso de capacitación a los funcionarios designados por las partes, y a los Coordinadores Titulares y Suplentes, a los cuales hace referencia la Cláusula Séptima del presente Convenio, con el objeto de instruirlos en las opciones que tiene el sistema web de emisión de certificados y en la información que se debe entregar a las personas cuyos certificados no estén disponibles en el sistema.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del acto administrativo que apruebe el presente instrumento, el Instituto entregará al MINEDUC la nómina de funcionarios(as) de los "módulos de autoatención" de sus Centros de Atención Previsional Integral que, debidamente capacitados, serán los idóneos para ejecutar las labores acordadas por las partes en el presente instrumento.

La realización del curso de capacitación será requisito para la habilitación del funcionario en el marco del presente Convenio.

Lo anterior, sin perjuicio de las capacitaciones permanentes que deberá prestar el MINEDUC a los funcionarios del IPS sobre la materia de este Convenio, y particularmente, respecto de las modificaciones a los procedimientos asociados a la solicitud y emisión de documentos.

QUINTO: COMPROMISOS DE LAS PARTES

1. Compromisos principales del MINEDUC:

- a) Realizar el curso de capacitación al cual se hace referencia en la cláusula cuarta del presente instrumento.
- b) Informar oportunamente al Instituto, de cualquier modificación a los procedimientos asociados a la solicitud y emisión de documentos a través del sitio web www.ayudamineduc.cl



- c) Entregar el apoyo y la coordinación necesarios para un buen y continuo funcionamiento del sistema.
- d) Realizar, en conjunto con el IPS, los controles que estimen necesarios, de acuerdo al plan de control que se acuerde para tales efectos.
- e) Entregar, a requerimiento del IPS, información disponible sobre programas de estudios, ayudas estudiantiles y otros beneficios entregados por el MINEDUC.
- f) Difundir el sistema a través de los medios que estime conveniente.

2. Compromisos principales del Instituto:

- a) Informar y orientar a los interesados, a través de los Centros de Atención Previsional Integral, Call Center, página web y Mesa de Ayuda del Instituto, sobre los programas de estudios, ayudas estudiantiles y otros beneficios entregados por el MINEDUC.
- b) Ingresar a través del Call Center del IPS, y a petición de los usuarios, las solicitudes de certificados que no se encuentren disponibles para entrega inmediata en el sistema, y de acuerdo a lo señalado en la cláusula tercera.
- c) Velar permanentemente por la correcta operación de la emisión de certificados en línea, por parte de sus funcionarios habilitados.
- d) Informar al MINEDUC de las irregularidades que detecte en la operación del sistema, o dar respuesta a aquellas que le sean informadas por el MINEDUC, iniciando los procesos disciplinarios que estime como procedentes, sin perjuicio de la denuncia, en su caso, ante la autoridad correspondiente.
- e) Informar al MINEDUC de los reclamos de los usuarios del sistema y que digan relación con la demora en la carga de certificados que no puedan ser obtenidos en línea.
- f) Entregar al MINEDUC informes estadísticos mensuales desagregados con respecto a la emisión de certificados a través de los "módulos de autoatención" de los Centros de Atención Previsional Integral del IPS.
- g) Permitir y facilitar el acceso de los funcionarios del MINEDUC al IPS, para efectos de supervisar la correcta ejecución del presente convenio.
- h) Realizar, en conjunto con el MINEDUC, los controles operativos que estimen necesarios, de acuerdo al plan de control que se acuerde para tales efectos.

Informar oportunamente al MINEDUC de cualquier circunstancia que pueda afectar la ejecución del presente convenio, con el fin de evitar el incumplimiento de los objetivos del mismo.



- j) Difundir el sistema a través de los medios que estime pertinente.

SEXTO: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES

En caso que alguna de las partes incumpla en forma grave y/o reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio, la otra parte podrá ponerle término de inmediato e unilateralmente, de acuerdo a lo establecido en la cláusula novena de este instrumento.

En caso de falta grave por parte de alguno de los(as) funcionarios(as) habilitados(as) del IPS, el MINEDUC deberá notificar de este hecho al Coordinador del Convenio del Instituto, o en su defecto al Suplente, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

SÉPTIMO: COORDINADORES DEL CONVENIO

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como el MINEDUC, mediante el acto administrativo correspondiente, asignarán a servidores de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la total tramitación del acto administrativo antes mencionado. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

OCTAVO: 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 y al artículo 56 de la Ley N° 20.255, obligación que comprende a todos los funcionarios que el MINEDUC y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

NOVENO: VIGENCIA, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONVENIO

Este convenio comenzará a regir desde la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, sin perjuicio de lo cual las partes acuerdan que por razones de buen servicio, las actividades previas de implementación del mismo se inicien a contar de la fecha de esta convención. La vigencia del presente convenio se extenderá por un (1) año, prorrogándose automáticamente y de forma sucesiva por igual período de tiempo, salvo



que alguna de las partes manifieste su intención de no renovarlo mediante una comunicación escrita a la otra, con una antelación de a lo menos treinta (30) días a la fecha de vencimiento del plazo de un año que se encuentre en curso.

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.

DÉCIMO: DOMICILIO Y EJEMPLARES

Para todos los efectos derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a los Tribunales de Justicia con competencia en ella.

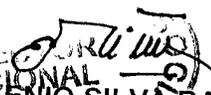
El presente convenio de colaboración, se extiende en cuatro ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando dos de ellos en poder del MINEDUC y dos en poder del IPS.

UNDÉCIMO: PERSONERÍAS

La personería de don **EUGENIO SILVA RAMOS**, para representar al **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, consta en la Resolución N° 853, de fecha 26 de diciembre del 2011, en concordancia con los artículos 79 y 80 del DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

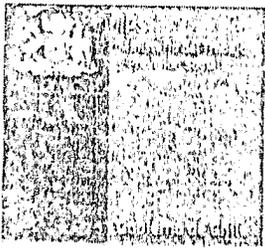
La personería de don **FERNANDO ROJAS OCHAGAVIA**, para actuar en representación del **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**, consta en Decreto Supremo N° 158, de 25 de marzo 2010, del Ministerio de Educación.

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


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


REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
★ **FERNANDO ROJAS OCHAGAVIA**
SUBSECRETARIO
MINISTERIO DE EDUCACIÓN





08

DIVISION JURIDICA

OF. ORD.: N° 31939/4747-2012.

ANT.:1) Correo Electrónico de fecha 22.11.2012, de IPS y MINEDUC.

2) Prov. N° Folio 3853, de fecha 20.11.2012, del Departamento Transparencia y Documentación.

3) Ord. N° 07/1566, de fecha 16.11.2012, del Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Educación.

4) Ord. N° 397, de fecha 13.07.2012, del Coordinador Nacional de Subvenciones (S), del Ministerio de Educación.

MAT.: Remite debidamente aprobado y visado ejemplares del Convenio de Colaboración entre el IPS y EL Ministerio de Educación (MINEDUC).

SANTIAGO, 03 DIC 2012

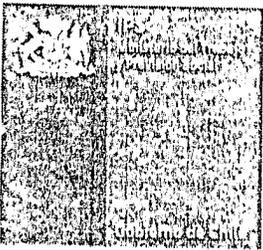
IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° FOLIO 3853-1	FECHA 4/12/12
DESTINO	
Jefe S.D. Gestión Penitenciaría por preparación verbal aprobatoria / observaciones firmas del Sr. GERMA...	

DE: JEFA DIVISIÓN JURÍDICA *del ministerio*
en virtud

A: JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

Mediante ANT. 3), se ha remitido para aprobación y visación de esta División Jurídica, la propuesta de convenio de colaboración a celebrarse con el Ministerio de Educación (MINEDUC), en el marco del proyecto "ChileAtiende".

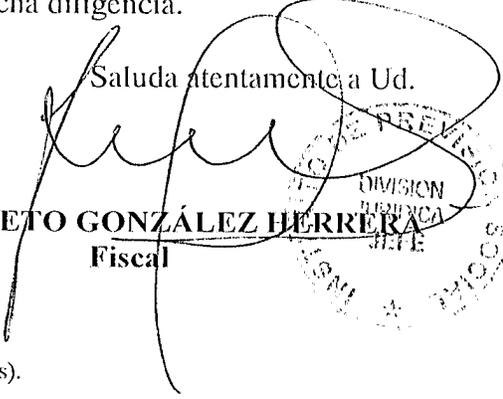
Efectuado el análisis de rigor, habiéndose acogido mejoras propuestas en su oportunidad e incorporado enmiendas de forma, se remite el instrumento referido, en cuatro ejemplares originales, debidamente aprobados y visados en cada una de sus páginas, por encontrarse ajustado a derecho.



DIVISION JURIDICA

En estas circunstancias, se remite el documento señalado a ese Departamento, con la finalidad de cumplir con las exigencias del proceso, obtener las firmas del Señor Subsecretario del Ministerio de Educación (MINEDUC), y posteriormente elaborar el acto administrativo aprobatorio, el que de conformidad con 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 exento de dicha diligencia.

Saluda atentamente a Ud.


MARÍA LORETO GONZÁLEZ HERRERA
Fiscal



Inc.: Convenio de Colaboración MINEDUC (4 ejemplares).

DISTRIBUCIÓN:

- Subdirector de Servicio al Cliente.
- Jefe de División Atención a Clientes.
- Carpeta Jurídica N° 31939/4747-12.

MCMBA/T/rat.