



**SE APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y EL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

---

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 296**

**SANTIAGO, 19 JUL 2013**

**VIS 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 de este Instituto.

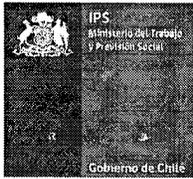
2.- El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, 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; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Estatuto Orgánico del ex INP, aplicable al Instituto de Previsión Social; 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 el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, es un organismo público descentralizado, creado por el Decreto Ley N° 1224, de 1975, que tiene como objeto investigar, planificar, fomentar promover y coordinar la actividad turística del país, que desarrolla e implementa los Programas Sociales denominados “Vacaciones Tercera Edad” y “Gira de Estudio”.

3.- Que, ambas Instituciones, han acordado coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de sus fines propios, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de los servicios del Estado; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto IPS “ChileAtiende”, con el objeto de acercar los servicios estatales a las personas, comprometiendo una entrega de calidad con un servicio de atención a clientes centrado en sus necesidades.

4.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante Oficio Ordinario N°32910/1943-13, de 08 de mayo de 2013, aprueba y visa el Convenio de la especie, con el fin de continuar con el trámite administrativo correspondiente, especificando que de conformidad con la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, dicho trámite se encuentra exento de toma de razón.

5.- Que, a través de correo electrónico de 27 de junio de 2013, el Departamento de Productos, dependiente de la Subdirección de Servicios al Cliente, propone a las profesionales que actuarán como Coordinadoras Titular y suplente del Convenio que se aprueba por la presente resolución.

## **RESUELVO:**

1.-Aprúebase el “**Convenio de Colaboración**” suscrito con fecha 24 de junio de 2013, entre el Instituto de Previsión Social y el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, con el objeto de generar una alianza de coordinación y cooperación mutua, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de los Servicios del Estado, en el marco del Proyecto IPS ChileAtiende, del siguiente tenor literal:

### **CONVENIO DE COLABORACIÓN**

**ENTRE EL**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**  
**Y EL**  
**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**



200

En Santiago de Chile, a 24 de junio de 2013, 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 (TP) don Eugenio Silva Ramos, chileno, casado, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**, en adelante “SERNATUR”, R.U.T. N° 60.704.000-1, por la otra, representada por su Director Nacional, don Daniel Pardo López, chileno, cédula de identidad N° 14.639.189-3, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Providencia N° 1550, comuna de Providencia y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.

### **PRIMERO: ANTECEDENTES.**

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.

El Servicio Nacional de Turismo también denominado SERNATUR, es un organismo público descentralizado, creado por el Decreto Ley N° 1.224 de 1975, que tiene como objeto investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística del país, que desarrolla e implementa los Programas Sociales denominados “Vacaciones Tercera Edad” y “Gira de Estudio”.

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.

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 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 las personas comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de



atención de clientes centrado en sus necesidades La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

## **SEGUNDO: 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 los servicios del Estado; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto “*ChileAtiende*”.

## **TERCERO: 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 del SERNATUR, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas al desarrollo de los Programas Sociales: Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio, 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 también a través del Call Center y canales habilitados por el IPS para estos efectos

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otros programas sociales, que se creen con posterioridad a la suscripción del presente instrumento u otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y el presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

## **CUARTO: 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 se utilizarán los Centros de Atención del Instituto y las acciones



206

ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo el Instituto adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios del SERNATUR.

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

#### **QUINTO: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.**

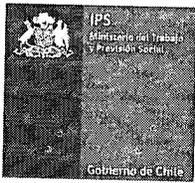
En caso de requerir acceso a los Sistemas del SERNATUR, que se habiliten al efecto, dicha entidad deberá disponer de claves de ingreso, proporcionando una clave individual, personal e intransferible, a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto, previamente capacitados por el Servicio Nacional de Turismo.

El uso indebido de la clave asignada facultará al SERNATUR 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 que pudieren corresponder.

#### **SEXTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

1) Serán obligaciones principales del SERNATUR:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de sus servicios.
- d) Mantener un encargado que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- e) Evaluar la prestación de los servicios proporcionados a los usuarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales que sean desarrollados y se relacionen con los servicios asociados al presente convenio, siempre y cuando existan las condiciones técnicas y legales disponibles para ello.



296

- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
  - h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios del SERNATUR 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, como a través del Call Center, respecto de los servicios del SERNATUR, 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 y del Call Center.
  - e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare el SERNATUR, sobre los servicios 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 del SERNATUR y remitirlos oportunamente a éste para su resolución.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b) g) y h) del número 1) y, las consignadas en las letras c) y g) del número 2) de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos de los Coordinadores de este Convenio, documentos que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de él, en calidad de Anexos.



### **SÉPTIMO: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.**

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del presente convenio por ambas partes, el Instituto entregará al SERNATUR 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.

### **OCTAVO: 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, el SERNATUR 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, el SERNATUR podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula duodécima del presente instrumento.

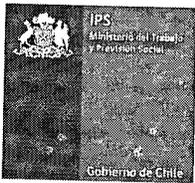
En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio por parte del SERNATUR, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento señalado precedentemente.

### **NOVENO: 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 el SERNATUR al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

### **DÉCIMO: COORDINADORES DEL CONVENIO.**

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como el SERNATUR, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este



convenio, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la resolución del respectivo Servicio que aprueba el presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Los documentos que recojan los acuerdos de los Coordinadores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

#### **UNDÉCIMO: 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 la Vida Privada 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 el SERNATUR y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

Del mismo modo las partes se obligan a adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas.

#### **DUODÉCIMO: 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.



296

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 o a aquel que se encuentre vigente.

### **DECIMO TERCERO: 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.

### **DECIMO CUARTO: PERSONERÍAS.**

La personería de don Daniel Pardo López para representar al Servicio Nacional de Turismo, consta en la Resolución T.R. de Nombramiento N° 37, de 01 de marzo de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación con el artículo 4° del Decreto Ley N° 1.224 de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo.

La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 27, de 21 de diciembre de 2012, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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

---

**DANIEL PARDO LOPEZ  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

---

**EUGENIO SILVA RAMOS  
DIRECTOR NACIONAL (TP)  
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**



206  
2.- Desígnanse como Administradoras del Convenio de Colaboración que se aprueba por el presente instrumento, a las profesionales doña **Bernardita Morán Pincheira**, Coordinadora del Área de Proyectos del Departamento de Productos, como Titular y a doña **María Ester Rosas Torres**, Jefa de Proyectos del Departamento de Productos, como Suplente, conforme lo dispone la Cláusula Décima del mismo.

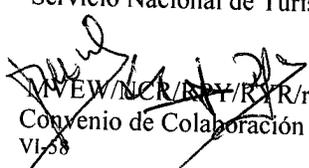
3.- Déjase establecido que el Convenio de Colaboración que se aprueba por el presente instrumento, comenzará a regir a contar de la total tramitación y notificación de la última resolución que lo apruebe.

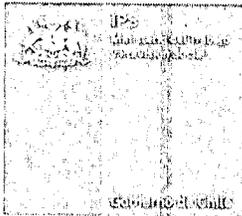
Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades indicadas en la Distribución de la presente Resolución.

  
**EUGENIO SILVA RAMOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (TP)**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Subdirector de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Atención a Clientes
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Directores Regionales IPS
- Departamento Finanzas
- Departamento Auditoría Interna
- Administradoras designadas
- Servicio Nacional de Turismo

  
MVE/W/NCR/DPY/R/R/tyr  
Convenio de Colaboración Sernatur  
VI-58



## CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

Y EL

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

En Santiago de Chile, a **24 JUN** 2013, 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 (TP) don Eugenio Silva Ramos, chileno, casado, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**, en adelante "SERNATUR", R.U.T. N° 60.704.000-1, por la otra, representada por su Director Nacional, don Daniel Pardo López, chileno, cédula de identidad N° 14.639.189-3, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Providencia N° 1550, comuna de Providencia y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.

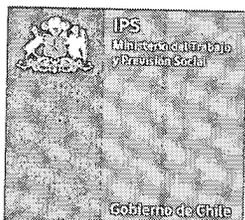
### PRIMERO: ANTECEDENTES.

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.

El Servicio Nacional de Turismo también denominado SERNATUR, es un organismo público descentralizado, creado por el Decreto Ley N° 1.224 de 1975, que tiene como objeto investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística del país, que desarrolla e implementa los Programas Sociales denominados "Vacaciones Tercera Edad" y "Gira de Estudio".

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.

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 5º de la Ley Nº 18.575, y en dicha virtud el 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 las personas comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en sus necesidades La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

#### **SEGUNDO: 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 los servicios del Estado; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

#### **TERCERO: 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 del SERNATUR, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas al desarrollo de los Programas Sociales: Vacaciones Tercera Edad y Gira de Estudio, 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 también a través del Call Center y canales habilitados por el IPS para estos efectos

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otros programas sociales, que se creen con posterioridad a la suscripción del presente instrumento u otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y el presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

#### **CUARTO: 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 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, pudiendo el Instituto adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios del SERNATUR.

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

#### **QUINTO: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.**

En caso de requerir acceso a los Sistemas del SERNATUR, que se habiliten al efecto, dicha entidad deberá disponer de claves de ingreso, proporcionando una clave individual, personal e intransferible, a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto, previamente capacitados por el Servicio Nacional de Turismo.

El uso indebido de la clave asignada facultará al SERNATUR 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 que pudieren corresponder.

#### **SEXTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

1) Serán obligaciones principales del SERNATUR:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de sus servicios.
- d) Mantener un encargado que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- e) Evaluar la prestación de los servicios proporcionados a los usuarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales que sean desarrollados y se relacionen con los servicios asociados al presente convenio, siempre cuando existan las condiciones técnicas y legales disponibles para ello.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.





h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios del SERNATUR 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, como a través del Call Center, respecto de los servicios del SERNATUR, 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 y del Call Center.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare el SERNATUR, sobre los servicios 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 del SERNATUR y remitirlos oportunamente a éste para su resolución.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b) g) y h) del número 1) y, las consignadas en las letras c) y g) del número 2) de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos de los Coordinadores de este Convenio, documentos que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de él, en calidad de Anexos.

#### **SÉPTIMO: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.**

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del presente convenio por ambas partes, el Instituto entregará al SERNATUR 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.





## **OCTAVO: 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, el SERNATUR 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, el SERNATUR podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula duodécima del presente instrumento.

En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio por parte del SERNATUR, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento señalado precedentemente.

## **NOVENO: 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 el SERNATUR al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

## **DÉCIMO: COORDINADORES DEL CONVENIO.**

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como el SERNATUR, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la resolución del respectivo Servicio que aprueba el presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Los documentos que recojan los acuerdos de los Coordinadores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

## **UNDÉCIMO: 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 la





Vida Privada 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 el SERNATUR y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

Del mismo modo las partes se obligan a adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas.

#### **DUODÉCIMO: 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 o a aquel que se encuentre vigente.

#### **DECIMO TERCERO: 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.

#### **DECIMO CUARTO: PERSONERÍAS.**

La personería de don Daniel Pardo López para representar al Servicio Nacional de Turismo, consta en la Resolución T.R. de Nombramiento N° 37, de 01 de marzo de 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en relación con el artículo 4° del Decreto Ley N° 1.224 de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo.





La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 27, de 21 de diciembre de 2012, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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



*Daniel Pardo*  
DANIEL PARDO LOPEZ  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO



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

