



**SE APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL Y LA CORPORACIÓN DE
FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN.**

**RESOLUCIÓN 324
EXENTA N°**

SANTIAGO, 24 JUL 2013

VISTOS:

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.

CONSIDERANDO:

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.



324

2.- Que, la Corporación de Fomento de la Producción, es una persona jurídica de derecho público, integrante de la administración del Estado, que se relaciona con el Supremo Gobierno a través del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, teniendo por misión fomentar el emprendimiento, el fomento productivo y la innovación para mejorar la productividad de Chile y alcanzar posiciones de liderazgo mundial en materia de competitividad, creando las condiciones para lograr construir una sociedad de oportunidades.

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°32951/1980-13, de 15 de mayo de 2013, aprueba y visa el Convenio de la especie, especificando que de conformidad con la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, el acto administrativo correspondiente, se encuentra exento de toma de razón.

5.- Que, por Oficio Ordinario N° 146, de 04 de julio de 2013, el Subdirector de Servicios al Cliente (TP), remite los antecedentes para la formalización de la respectiva Resolución Exenta, y por correo electrónico de 11 de julio de 2013, el Departamento de Productos, de su dependencia, 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 06 de junio de 2013, entre el Instituto de Previsión Social y la Corporación de Fomento de la Producción, 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 LA CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN



324

En Santiago, a 06 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 la **CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN**, persona jurídica de derecho público, en adelante e indistintamente la “CORFO” o “la Corporación”, R.U.T. N° 60.706.000-2, representada por su Vicepresidente Ejecutivo, don Hernán Cheyre Valenzuela, ambos con domicilio para estos efectos en calle Moneda N° 921, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido la celebración del siguiente Convenio de Colaboración:

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.

La Corporación de Fomento de la Producción es una persona jurídica de derecho público, integrante de la administración del Estado, que se relaciona con el Supremo Gobierno a través del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, y tiene por misión fomentar el emprendimiento, el fomento productivo y la innovación para mejorar la productividad de Chile y alcanzar posiciones de liderazgo mundial en materia de competitividad.

Entre sus funciones se contemplan el diseñar e implementar políticas públicas en el ámbito del emprendimiento y la innovación, a través de herramientas e instrumentos compatibles con los lineamientos centrales de una economía social de mercado, creando las condiciones para lograr construir una sociedad de oportunidades.

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° del DFL N°1/19653, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, 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 de la CORFO, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas a sus instrumentos, programas y concursos, 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 otras áreas y/o tareas que ambas entidades comparecientes determinen en el marco de la legislación vigente y 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.

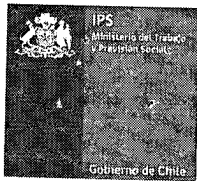
Este convenio podrá abarcar todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, o comenzar con un plan piloto según la evaluación e implementación que acuerden las partes a través de los Coordinadores del presente instrumento a que se refiere la cláusula duodécima del presente 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 de la CORFO.

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



QUINTO: DIFUSIÓN.

Toda actividad de difusión específica del presente convenio, será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución en los diferentes medios. El material que provea la CORFO al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

SEXTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1) Serán obligaciones principales de la CORFO:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus instrumentos, programas, concursos, servicios y procedimientos.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus instrumentos, programas, concursos, servicios y procedimientos.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de sus instrumentos, programas, concursos, servicios y procedimientos.
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- e) Evaluar la prestación de los servicios y procedimientos proporcionados a los usuarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- g) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios de la CORFO ante el IPS.
- h) Asistir y participar en las reuniones de trabajo que sean necesarias a causa de la implementación y gestión del presente convenio.

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 instrumentos, programas, concursos, servicios y procedimientos de la CORFO, 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 la CORFO, 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) Dar traslado oportuno a la Corporación respecto de aquellas preguntas y materias que no estén cubiertas por las obligaciones del presente Convenio.



- i) Asistir y participar en las reuniones de trabajo que surjan a raíz de la implementación y gestión del presente convenio.
- j) Utilizar la información traspasada única y exclusivamente para los fines descritos en el presente convenio, adoptando las medidas necesarias para tal efecto.
- k) Designar al personal institucional responsable de la coordinación y seguimiento del proceso técnico del sistema, con la finalidad de dar eficacia a la gestión, en coordinación con el o los profesionales de la Corporación.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b), c), f) y h) del número 1) y, las consignadas en las letras c), g) y h) 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 último de los actos administrativos que apruebe el presente convenio, el Instituto entregará a la CORFO la nómina de funcionarios(as) de los módulos de auto atención 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.

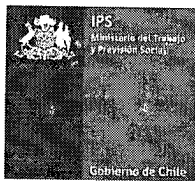
En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en el caso de faltas graves de sus funcionarios(as) habilitados, la CORFO deberá notificar de este hecho al Coordinador Titular y/o Suplente designado por el Instituto, quien deberá adoptar inmediatamente las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

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

En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio por parte de la CORFO, el IPS aplicará el mismo procedimiento señalado precedentemente.

NOVENO: 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 la CORFO 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.

DÉCIMO: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El IPS no tendrá acceso directo, bajo ninguna circunstancia, a las bases de datos que la CORFO mantiene, y le quedará estrictamente prohibido a sus funcionarios el uso o entrega de la información recibida para fines distintos a los señalados en el presente convenio, de acuerdo a lo señalado por la Ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, incurriendo en las responsabilidades legales respectivas, en caso de incumplimiento.

Igualmente, cualquier acción que implique la transferencia, comunicación o cualquier otra operación de datos entre las partes, se realizará velando por la seguridad y protección de los mismos, según la normativa vigente.

UNDÉCIMO: PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

En virtud del presente instrumento se reconoce la titularidad de la información de la CORFO, lo que amerita en todo momento y sin expresión de causa, pedir su transmisión inmediata.

DUODÉCIMO: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la CORFO, mediante oficio enviado a la otra parte, designarán a los funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este Convenio. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones. La primera designación se realizará dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de entrada en vigencia del convenio.

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.

DÉCIMOTERCERO: VIGENCIA, TERMINACIÓN Y MODIFICACIONES.

El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante el correspondiente acto administrativo y comenzará a regir a contar de la total tramitación de éste y tendrá duración



indefinida. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán ser aprobados por los actos administrativos que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen o unilateralmente, expresando la 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.

DÉCIMOCUARTO: 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.

DÉCIMOQUINTO: PERSONERÍAS.

La personería de don **Hernán Cheyre Valenzuela** para representar a la Corporación de Fomento de la Producción, consta en el Decreto Supremo N° 120, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 11 de marzo de 2010, que lo nombró en tal calidad.

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.

**HERNÁN CHEYRE VALENZUELA
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
CORFO**

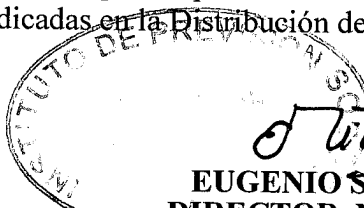
**EUGENIO SILVA RAMOS
DIRECTOR NACIONAL (TP)
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**



2.- Desígnanse como Coordinadoras del Convenio de Colaboración ³²⁴ que se aprueba por el presente instrumento, a las profesionales del departamento de Productos de la Subdirección Servicios al Cliente, a doña **Bernardita Morán Pincheira**, Coordinadora del Área de Proyectos, en calidad de Titular y a doña **María Ester Rosas Torres**, Jefa de Proyectos, como Suplente, para los efectos de la implementación, administración y evaluación del mismo, conforme lo dispone la Cláusula Duodécima del Convenio.

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
- Corporación de Fomento de la Producción

MVEW/NCR/RPY/R/YR/ryr
Convenio de Colaboración CORFO
VII-22



CONVENIO DE COLABORACIÓN
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Y LA
CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN

En Santiago, a **6 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 la **CORPORACIÓN DE FOMENTO DE LA PRODUCCIÓN**, persona jurídica de derecho público, en adelante e indistintamente la "CORFO" o "la Corporación", R.U.T. N° 60.706.000-2, representada por su Vicepresidente Ejecutivo, don Hernán Cheyre Valenzuela, ambos con domicilio para estos efectos en calle Moneda N° 921, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido la celebración del siguiente Convenio de Colaboración:

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.

La Corporación de Fomento de la Producción es una persona jurídica de derecho público, integrante de la administración del Estado, que se relaciona con el Supremo Gobierno a través del Ministro de Economía, Fomento y Turismo, y tiene por misión fomentar el emprendimiento, el fomento productivo y la innovación para mejorar la productividad de Chile y alcanzar posiciones de liderazgo mundial en materia de competitividad.

Entre sus funciones se contemplan el diseñar e implementar políticas públicas en el ámbito del emprendimiento y la innovación, a través de herramientas e instrumentos compatibles con los lineamientos centrales de una economía social de mercado, creando las condiciones para lograr construir una sociedad de oportunidades.



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 del DFL N°1/19653, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, 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 de la CORFO, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas a sus instrumentos, programas y concursos, 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.

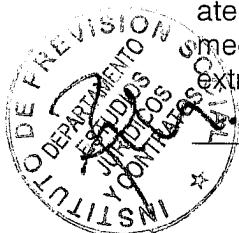
Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades comparecientes determinen en el marco de la legislación vigente y del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante 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 e implementación que acuerden las partes a través de los Coordinadores del presente instrumento a que se refiere la cláusula duodécima 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 de la CORFO.



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

QUINTO: DIFUSIÓN.

Toda actividad de difusión específica del presente convenio, será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución en los diferentes medios. El material que provea la CORFO al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

SEXTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1) Serán obligaciones principales de la CORFO:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus instrumentos, programas, concursos, servicios y procedimientos.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus instrumentos, programas, concursos, servicios y procedimientos.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de sus instrumentos, programas, concursos, servicios y procedimientos.
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- e) Evaluar la prestación de los servicios y procedimientos proporcionados a los usuarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- g) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios de la CORFO ante el IPS.
- h) Asistir y participar en las reuniones de trabajo que sean necesarias a causa de la implementación y gestión del presente convenio.

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 instrumentos, programas, concursos, servicios y procedimientos de la CORFO, 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 la CORFO, 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) Dar traslado oportuno a la Corporación respecto de aquellas preguntas y materias que no estén cubiertas por las obligaciones del presente Convenio.
- h) Asistir y participar en las reuniones de trabajo que surjan a raíz de la implementación y gestión del presente convenio.
- i) Utilizar la información traspasada única y exclusivamente para los fines descritos en el presente convenio, adoptando las medidas necesarias para tal efecto.
- j) Designar al personal institucional responsable de la coordinación y seguimiento del proceso técnico del sistema, con la finalidad de dar eficacia a la gestión, en coordinación con el o los profesionales de la Corporación.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b), c), f) y h) del número 1) y, las consignadas en las letras c), g) y h) 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 último de los actos administrativos que apruebe el presente convenio, el Instituto entregará a la CORFO la nómina de funcionarios(as) de los módulos de auto atención 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, la CORFO 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 CORFO podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula decimotercera del presente instrumento.



En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio por parte de la CORFO, el IPS aplicará el mismo procedimiento señalado precedentemente.

NOVENO: 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 la CORFO 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.

DÉCIMO: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El IPS no tendrá acceso directo, bajo ninguna circunstancia, a las bases de datos que la CORFO mantiene, y le quedará estrictamente prohibido a sus funcionarios el uso o entrega de la información recibida para fines distintos a los señalados en el presente convenio, de acuerdo a lo señalado por la Ley N° 20.575, que establece el principio de finalidad en el tratamiento de datos personales, incurriendo en las responsabilidades legales respectivas, en caso de incumplimiento.

Igualmente, cualquier acción que implique la transferencia, comunicación o cualquier otra operación de datos entre las partes, se realizará velando por la seguridad y protección de los mismos, según la normativa vigente.

UNDÉCIMO: PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

En virtud del presente instrumento se reconoce la titularidad de la información de la CORFO, lo que amerita en todo momento y sin expresión de causa, pedir su transmisión inmediata.

DUODÉCIMO: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la CORFO, mediante oficio enviado a la otra parte, designarán a los funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este Convenio. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones. La primera designación se realizará dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de entrada en vigencia del convenio.

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.



DÉCIMOTERCERO: VIGENCIA, TERMINACIÓN Y MODIFICACIONES.

El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante el correspondiente acto administrativo y comenzará a regir a contar de la total tramitación de éste y tendrá duración indefinida. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán ser aprobados por los actos administrativos que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen o unilateralmente, expresando la 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.

DÉCIMOCUARTO: 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.

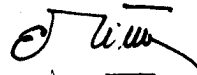
DÉCIMOQUINTO: PERSONERÍAS.

La personería de don **Hernán Cheyre Valenzuela** para representar a la Corporación de Fomento de la Producción, consta en el Decreto Supremo N° 120, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 11 de marzo de 2010, que lo nombró en tal calidad.

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.


HERNÁN CHEYRE VALENZUELA
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
CORFO


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

