



**RESOLUCION
EXENTA N°**

66

SANTIAGO, 08 FEB 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, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos 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; y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, y las facultades que me confiere los artículos 55° N° 7, 57°, 61° N° 5 y 62°, de la Ley N° 20.255.

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

1.- Que, el **Instituto de Previsión Social-IPS**, es un servicio público descentralizado 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.

2.- Que, la **Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas**, es creada por Ley N° 15.720, es una corporación Autónoma de Derecho Público, tiene por finalidad facilitar la incorporación, permanencia y éxito en el sistema educacional de niños y jóvenes en condición de desventajas social, económica, psicológica o biológica, entregando para ello productos de servicios de calidad que contribuyan a la igualdad de oportunidades frente al proceso educacional.



3.- Que, la **Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas** y el **Instituto de Previsión Social**, acuerdan suscribir un Convenio de Colaboración, con el objeto de 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 prestación de servicios del Estado para la ciudadanía; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "*ChileAtiende*".

4.- Que, por Oficio Ordinario N° 31705/499-13; 31705/4399-12 de 30 de enero de 2013, la División Jurídica de este Instituto, aprueba y visa, dos ejemplares originales de Convenio de Colaboración y remite los antecedentes para la emisión del presente instrumento.

5.- Que, la Subdirección Servicios al Cliente, por documento electrónico de 05 de febrero de 2013, informa la individualización de los profesionales que actuarán como Coordinadores del Convenio.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL** y la **JUNTA NACIONAL ESCOLAR Y BECAS**, de fecha 02 de enero de 2013, cuyo objetivo es generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, cuyo tenor literal es el siguiente:

CONVENIO DE COLABORACION
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Y LA
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS

En Santiago, a 2 de enero de 2013, entre el **INSTITUTO DE PREVISION 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 en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y por la otra la **JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS**, Corporación Autónoma de Derecho Público, R.U.T. N° 60.908.000-0, en adelante "JUNAEB", representada legalmente por su Secretario General, don **JORGE CARLOS POBLETE AEDO**, chileno, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 12.862.375-2, ambos con domicilio en calle Antonio Varas N° 153, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, se ha acordado el 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, encontrándose facultado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 55 N°7, 61 N°5 y 62 de la precitada ley N° 20.255, para celebrar convenio con entidades o personas jurídicas de derecho público o privado, tengan o no fines de lucro, que administren prestaciones de seguridad social, para prestar servicios a éstas en sus Centros de Atención Previsional Integral.

Por otra parte, 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 a lo dispuesto en el 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 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.

En efecto, el Instituto de Previsión Social cuenta con una infraestructura nacional de atención y con las necesarias capacidades técnicas, recursos humanos y experiencia, en el marco de un modelo funcional, técnico y operativo que le permite colaborar con la JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS para facilitar el acceso a la información y los servicios que esta última entidad otorga.

Por su parte, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, Corporación Autónoma de Derecho Público, tiene por finalidad facilitar la incorporación, permanencia y éxito en el sistema educacional de niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica o biológica, entregando para ello productos y servicios de calidad que contribuyen a la igualdad de oportunidades frente al proceso educacional.

Dentro de sus funciones, JUNAEB debe proveer los elementos materiales necesarios para los niños y jóvenes del sistema educativo chileno que se encuentren en condiciones de desventaja y vulnerabilidad, así como los elementos que facilitan la identificación de los estudiantes a quienes el Estado les otorga determinados beneficios, por el sólo hecho de ser tales. Para el cumplimiento de dichos objetivos, el artículo 5°, letra g) de la Ley N°15.720, autoriza a la Institución, a través de su Secretario General, para celebrar convenios de cooperación



financiera, asistencia técnica y otros, con organismos nacionales, internacionales y extranjeros o personas naturales o jurídicas.

En este contexto, JUNAEB ha implementado el Programa denominado Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), considerado como un beneficio que entrega el Estado a todos los estudiantes desde 5° año de Enseñanza Básica a 4° año de Enseñanza Media que cursen estudios en establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, a los estudiantes de establecimientos privados que acrediten una situación de desmedro socio-económico, y a estudiantes de Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales y Universidades reconocidos por el Estado. Dentro de los servicios que componen la TNE se encuentran: la emisión, revalidación y/o activación y reposición de Tarjeta.

La Tarjeta Nacional Estudiantil autoriza a sus titulares a obtener rebaja en la locomoción colectiva y acceder a otros beneficios otorgados por instituciones estatales a lo largo de todo el país.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONVENIO.

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

TERCERO: AMBITO DE APLICACION.

Las partes acuerdan que el Instituto prestará su colaboración en la tramitación de documentación y entrega de información a los usuarios de la JUNAEB, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas sobre el Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE). Dicha colaboración considerará especialmente el otorgamiento de los servicios de entrega, revalidación y/o activación y reposición de la Tarjeta, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención que integran la red presencial de canales de atención del IPS.

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos suscritos por ambas partes.

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



CUARTO: CONDICIONES TECNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

Las partes estipulan que para efectos de otorgar atención a los usuarios de JUNAEB, específicamente a aquellos que son beneficiarios del Programa Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), se utilizará la red presencial de canales de atención que el IPS tiene a lo largo del país. Asimismo, las acciones ejecutadas en el marco de dicha atención tendrán los mismos estándares establecidos por el Instituto para las otras atenciones que realiza en sus dependencias, incluidas las medidas especiales que el Instituto deba adoptar para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generaren.

Asimismo, las partes acuerdan que para la ejecución y aplicación del presente convenio, será condición que los Centros de Atención del IPS, a través de los cuales se ejecute el presente acuerdo, dispongan del equipamiento e infraestructura adecuados, que permitan garantizar un nivel de servicio expedito y seguro en la operación.

En este sentido, JUNAEB se compromete a capacitar adecuadamente a los funcionarios del Instituto que se les asignen las labores derivadas de este convenio y proporcionar los insumos tecnológicos y materiales necesarios para prestar los servicios de la TNE.

QUINTO: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

JUNAEB se compromete a proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados para dar ejecución al presente convenio, cuando éstas sean necesarias para el acceso a los sistemas de la JUNAEB, la cual tendrá el carácter de personal e intransferible.

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

SEXTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1) Serán obligaciones principales de la JUNAEB:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios y procedimientos.
- b) Informar oportunamente al IPS de los cambios que se produzcan en sus servicios y procedimientos.
- c) Capacitar a los funcionarios del IPS acerca de los servicios y procedimientos del Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE).



- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento de los objetivos del presente convenio.
- e) Evaluar la entrega de los servicios y procedimientos proporcionados a los beneficiarios 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 relacionados con los servicios y procedimientos asociados al presente convenio.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente a los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios del Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE) 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 sus Centros de Atención, como a través de su CallCenter, respecto de los servicios y procedimientos de la JUNAEB, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención Previsional y CallCenter.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención Previsional, del material de difusión y folletos que prepare la JUNAEB, sobre los servicios y procedimientos objeto de este convenio.
- f) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio y mantener la confidencialidad de los datos e información a la cual se acceda.
- g) Recibir los requerimientos de los usuarios del Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE) 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 numeral 1) y, las consignadas en las letras c) y g) del número 2) de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos suscritos entre los Coordinadores de este convenio, los que se entenderán formar parte integrante del presente instrumento para todos los efectos legales.



SEPTIMO: MESA DE EXPERTOS Y MODELO DE ESCALAMIENTO.

Conforme a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 1), letra d), JUNAEB mantendrá una Mesa de Expertos con el objeto de atender al cumplimiento de los fines y objetivos del presente convenio, la cual deberá generar las acciones necesarias al interior de su área de negocio, a fin de dar respuesta a los asuntos de complejidad que se presenten en la atención de usuarios.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 2), letra c), el IPS dispondrá de un procedimiento o modelo de escalamiento para atender satisfactoriamente los asuntos o materias complejas que se presenten a su conocimiento por los usuarios, utilizando para ello las siguientes instancias de resolución:

1ª Instancia: Jefe de Canal de Atención.

2ª Instancia: Ejecutivo Mesa de Soporte a Canales de Atención.

3ª Instancia: Supervisor Mesa de Atención de la División Atención de Clientes.

4ª Instancia: Unidad Gestión Solicitudes Ciudadanas y/o Red de Expertos Áreas Operativas.

OCTAVO: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del presente convenio por ambas partes, el IPS entregará a la JUNAEB la nómina de los funcionarios(as) que deberán ser capacitados en las materias establecidas en la cláusula sexta, numeral 1), letra c).

NOVENO: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en el caso de presentarse faltas graves de sus funcionarios, la JUNAEB deberá comunicar este hecho al Coordinador del presente instrumento, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

En caso que el IPS incumpla en forma reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio o no adopte las medidas correctivas para subsanar las eventuales faltas, JUNAEB quedará facultada para poner término de inmediato y unilateralmente al presente convenio, cumpliendo con las formalidades establecidas en la cláusula décimo cuarta del presente instrumento.

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



DECIMO: DIFUSION.

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

UNDECIMO: CONFIDENCIALIDAD.

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, en especial sobre los datos personales de los usuarios, en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, la Ley N° 20.255 y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la JUNAEB y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

DUODECIMO: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de la implementación, administración y evaluación del presente convenio, tanto el IPS como la JUNAEB, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las tareas de Coordinadores Titular y Suplente de este convenio. Dicha asignación será notificada por escrito a la otra entidad en el plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de suscripción del presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Para el cumplimiento de lo expresado en el párrafo precedente, las comunicaciones y notificaciones se realizarán al domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

Las partes acuerdan que los aspectos operativos derivados del presente convenio constarán en anexos suscritos por los coordinadores de este instrumento y, para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de esta convención.

DECIMO TERCERO: VIGENCIA. TERMINACION. MODIFICACIONES.

Este convenio comenzara a regir a partir de la fecha de la total tramitación de la última resolución que lo apruebe. Tendrá una vigencia de un (1) año, renovándose automática, tácita y sucesivamente, por períodos iguales, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle



término con, a lo menos, tres (3) meses de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial o de la prórroga que estuviere en curso.

Los comparecientes acuerdan que, excepcionalmente, podrán poner término en cualquier momento al presente convenio, debiendo notificar a la otra parte con, a lo menos, tres (3) meses de anticipación a la fecha que se establezca para el término.

Para efectos de lo dispuesto en los párrafos precedentes, las 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 CUARTO: DOMICILIO Y EJEMPLARES

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

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

DECIMOQUINTO: PERSONERIAS

La personería de don **Jorge Poblete Aedo**, para representar a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en su calidad de Secretario General (TP), consta en el Decreto N° 457, de fecha 30 de Octubre de 2012, del Ministerio de Educación.

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

**JORGE POBLETE AEDO
SECRETARIO GENERAL (TP)
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO
ESCOLAR Y BECAS**

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



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 la dispuesto en la cláusula Duodécima del mismo.

CALIDAD DE COORDINADOR	NOMBRE	CARGO
TITULAR	Bernardita Morán Pincheira	Profesional Subdirección Servicios al Clientes
SUPLENTE	María Ester Rosas Torres	Profesional Subdirección Servicios al Clientes

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48°, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N° 3 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N° 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N° 3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner “Gobierno Transparente”.

Notifíquese al Subdirector Servicio al Cliente; a las Jefaturas de las Divisiones Jurídica, Beneficios, Atención al Clientes. Informática, Planificación y Desarrollo y de Contraloría Interna; de los Departamentos de Gestión Canales Externos, Comunicaciones y de Auditoría Interna; Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas y a las Coordinadoras designadas. Regístrese y distribúyase por el Departamento de Transparencia y Documentación.


ALEJANDRO MOYA SANTIBAÑEZ
DIRECTOR NACIONAL (S)
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL


MVEW/NCR/CRM
Convenio de Colaboración
IPS-JUNAEB
11-10



CONVENIO DE COLABORACION
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Y LA
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS

En Santiago, a 2 de enero de 2013, entre el **INSTITUTO DE PREVISION 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 en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y por la otra la **JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS**, Corporación Autónoma de Derecho Público, R.U.T. N° 60.908.000-0, en adelante "JUNAEB", representada legalmente por su Secretario General, don **JORGE CARLOS POBLETE AEDO**, chileno, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 12.862.375-2, ambos con domicilio en calle Antonio Varas N° 153, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, se ha acordado el 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, encontrándose facultado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 55 N°7, 61 N°5 y 62 de la precitada ley N° 20.255, para celebrar convenio con entidades o personas jurídicas de derecho público o privado, tengan o no fines de lucro, que administren prestaciones de seguridad social, para prestar servicios a éstas en sus Centros de Atención Previsional Integral.

Por otra parte, 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 a lo dispuesto en el 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 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.

En efecto, el Instituto de Previsión Social cuenta con una infraestructura nacional de atención y con las necesarias capacidades técnicas, recursos humanos y experiencia, en el marco de un modelo funcional, técnico y operativo que le permite colaborar con la JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS para facilitar el acceso a la información y los servicios que esta última entidad otorga.

Por su parte, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, Corporación Autónoma de Derecho Público, tiene por finalidad facilitar la incorporación, permanencia y éxito en el sistema educacional de niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica o biológica, entregando para ello productos y servicios de calidad que contribuyen a la igualdad de oportunidades frente al proceso educacional.

Dentro de sus funciones, JUNAEB debe proveer los elementos materiales necesarios para los niños y jóvenes del sistema educativo chileno que se encuentren en condiciones de desventaja y vulnerabilidad, así como los elementos que facilitan la identificación de los estudiantes a quienes el Estado les otorga determinados beneficios, por el sólo hecho de ser tales. Para el cumplimiento de dichos objetivos, el artículo 5°, letra g) de la Ley N°15.720, que crea la JUNAEB, autoriza a la Institución, a través de su Secretario General, para celebrar convenios de cooperación financiera, asistencia técnica y otros, con organismos nacionales, internacionales y extranjeros o personas naturales o jurídicas.

En este contexto, JUNAEB ha implementado el Programa denominado Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), considerado como un beneficio que entrega el Estado a todos los estudiantes desde 5° año de Enseñanza Básica a 4° año de Enseñanza Media que cursen estudios en establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, a los estudiantes de establecimientos privados que acrediten una situación de desmedro socio-económico, y a estudiantes de Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales y Universidades reconocidos por el Estado. Dentro de los servicios que componen la TNE se encuentran: la emisión, revalidación y/o activación y reposición de Tarjeta.



La Tarjeta Nacional Estudiantil autoriza a sus titulares a obtener rebaja en la locomoción colectiva y acceder a otros beneficios otorgados por instituciones estatales a lo largo de todo el país.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONVENIO.

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

TERCERO: AMBITO DE APLICACION.

Las partes acuerdan que el Instituto prestará su colaboración en la tramitación de documentación y entrega de información a los usuarios de la JUNAEB, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas sobre el Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE). Dicha colaboración considerará especialmente el otorgamiento de los servicios de entrega, revalidación y/o activación y reposición de la Tarjeta, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención que integran la red presencial de canales de atención del IPS.

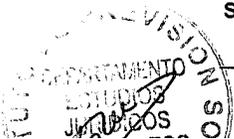
Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos suscritos por ambas partes.

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

CUARTO: CONDICIONES TECNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

Las partes estipulan que para efectos de otorgar atención a los usuarios de JUNAEB, específicamente a aquellos que son beneficiarios del Programa Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), se utilizará la red presencial de canales de atención que el IPS tiene a lo largo del país. Asimismo, las acciones ejecutadas en el marco de dicha atención tendrán los mismos estándares establecidos por el Instituto para las otras atenciones que realiza en sus dependencias, incluidas las medidas especiales que el Instituto deba adoptar para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generaren.

Asimismo, las partes acuerdan que para la ejecución y aplicación del presente convenio, será condición que los Centros de Atención del IPS, a través de los cuales se ejecute el





presente acuerdo, dispongan del equipamiento e infraestructura adecuados, que permitan garantizar un nivel de servicio expedito y seguro en la operación.

En este sentido, JUNAEB se compromete a capacitar adecuadamente a los funcionarios del Instituto que se les asignen las labores derivadas de este convenio y proporcionar los insumos tecnológicos y materiales necesarios para prestar los servicios de la TNE.

QUINTO: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

JUNAEB se compromete a proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados para dar ejecución al presente convenio, cuando éstas sean necesarias para el acceso a los sistemas de la JUNAEB, la cual tendrá el carácter de personal e intransferible.

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

SEXTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1) Serán obligaciones principales de la JUNAEB:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios y procedimientos.
- b) Informar oportunamente al IPS de los cambios que se produzcan en sus servicios y procedimientos.
- c) Capacitar a los funcionarios del IPS acerca de los servicios y procedimientos del Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE).
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento de los objetivos del presente convenio.
- e) Evaluar la entrega de los servicios y procedimientos proporcionados a los beneficiarios 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 relacionados con los servicios y procedimientos asociados al presente convenio.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente a los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios del Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE) 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 sus Centros de Atención, como a través de su CallCenter, respecto de los servicios y procedimientos de la JUNAEB, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención Previsional y CallCenter.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención Previsional, del material de difusión y folletos que prepare la JUNAEB, sobre los servicios y procedimientos objeto de este convenio.
- f) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio y mantener la confidencialidad de los datos e información a la cual se acceda.
- g) Recibir los requerimientos de los usuarios del Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE) 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 numeral 1) y, las consignadas en las letras c) y g) del número 2) de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos suscritos entre los Coordinadores de este convenio, los que se entenderán formar parte integrante del presente instrumento para todos los efectos legales.

SEPTIMO: MESA DE EXPERTOS Y MODELO DE ESCALAMIENTO.

Conforme a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 1), letra d), JUNAEB mantendrá una Mesa de Expertos con el objeto de atender al cumplimiento de los fines y objetivos del presente convenio, la cual deberá generar las acciones necesarias al interior de su área de negocio, a fin de dar respuesta a los asuntos de complejidad que se presenten en la atención de usuarios.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 2), letra c), el IPS dispondrá de un procedimiento o modelo de escalamiento para atender satisfactoriamente los asuntos o materias complejas que se presenten a su conocimiento por los usuarios, utilizando para ello las siguientes instancias de resolución:

1ª Instancia: Jefe de Canal de Atención.

2ª Instancia: Ejecutivo Mesa de Soporte a Canales de Atención.





3ª Instancia: Supervisor Mesa de Atención de la División Atención de Clientes.

4ª Instancia: Unidad Gestión Solicitudes Ciudadanas y/o Red de Expertos Áreas Operativas.

OCTAVO: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del presente convenio por ambas partes, el IPS entregará a la JUNAEB la nómina de los funcionarios(as) que deberán ser capacitados en las materias establecidas en la cláusula sexta, numeral 1), letra c).

NOVENO: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en el caso de presentarse faltas graves de sus funcionarios, la JUNAEB deberá comunicar este hecho al Coordinador del presente instrumento, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

En caso que el IPS incumpla en forma reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio o no adopte las medidas correctivas para subsanar las eventuales faltas, JUNAEB quedará facultada para poner término de inmediato y unilateralmente al presente convenio, cumpliendo con las formalidades establecidas en la cláusula décimo cuarta del presente instrumento.

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

DECIMO: DIFUSION.

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

UNDECIMO: CONFIDENCIALIDAD.

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, en especial sobre los datos personales de los





usuarios, en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, la Ley N° 20.255 y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la JUNAEB y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

DUODECIMO: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de la implementación, administración y evaluación del presente convenio, tanto el IPS como la JUNAEB, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las tareas de Coordinadores Titular y Suplente de este convenio. Dicha asignación será notificada por escrito a la otra entidad en el plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de suscripción del presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Para el cumplimiento de lo expresado en el párrafo precedente, las comunicaciones y notificaciones se realizarán al domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

Las partes acuerdan que los aspectos operativos derivados del presente convenio constarán en anexos suscritos por los coordinadores de este instrumento y, para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de esta convención.

DECIMO TERCERO: VIGENCIA. TERMINACION. MODIFICACIONES.

Este convenio comenzara a regir a partir de la fecha de la total tramitación de la última resolución que lo apruebe. Tendrá una vigencia de un (1) año, renovándose automática, tácita y sucesivamente, por períodos iguales, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle término con, a lo menos, tres (3) meses de anticipación a la fecha de término del período de vigencia inicial o de la prórroga que estuviere en curso.

Los comparecientes acuerdan que, excepcionalmente, podrán poner término en cualquier momento al presente convenio, debiendo notificar a la otra parte con, a lo menos, tres (3) meses de anticipación a la fecha que se establezca para el término.

Para efectos de lo dispuesto en los párrafos precedentes, las 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 CUARTO: DOMICILIO Y EJEMPLARES

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

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

DECIMOQUINTO: PERSONERIAS

La personería de don **Jorge Poblete Aedo**, para representar a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en su calidad de Secretario General (TP), consta en el Decreto N° 457, de fecha 30 de Octubre de 2012, del Ministerio de Educación.

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



JORGE POBLETE AEDO
SECRETARIO GENERAL (TP)
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO
ESCOLAR Y BECAS



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





ORD.: N° 31705/499-13
N° 31705/4399-12

ANT.: 1) Providencia Folio N° 3881 de 28.01.13 de Depto. Transparencia y Documentación.
2) Correo electrónico de 23.01.13 de don Sebastián Pérez Torrejón, abogado Unidad de Asesoría Jurídica de JUNAEB, por el cual se otorga la conformidad al proyecto de Convenio de ANT 2).
3) Convenio de Colaboración a suscribir con la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

MAT.: Remite aprobado, visado y firmado por el Sr. Secretario General de la JUNAEB, proyecto de Convenio de Colaboración citado en ANT 3).

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACION	
N° FOLIO 3881-1	FECHA 30/1/2013
DESTINO	
Jefe (S.D.) gestión Rentas mes: Jan proceder... - (revis.) - Sr. [Signature]	
FIRMA	

SANTIAGO, 30 ENE 2013

DE : JEFA DIVISION JURIDICA
A : JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACION

Mediante Providencia consignada en ANT 1) ha remitido Ud. para aprobación de esta División Jurídica, proyecto de Convenio de Colaboración a celebrarse con la **Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)**, en el marco del proyecto "ChileAtiende", con el objeto que el IPS preste su colaboración en la tramitación de documentación y entrega a los usuarios de dicho Servicio, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas sobre el Programa Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE), considerando especialmente la entrega, revalidación y/o activación y reposición de la tarjeta, sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen.

Lo anterior, en virtud de lo establecido en el artículo 5º de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado -que dispone que las autoridades deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido



cumplimiento de la función pública, y de la misma forma, deben cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando duplicación o interferencia de funciones- y de la facultad que le asiste al Instituto, para celebrar convenios con entidades de derecho público que administren prestaciones de seguridad social, con el objeto de que los Centros de Atención Previsional Integral puedan prestar servicios a éstas, conforme a lo dispuesto en los artículos 55 N°7, 61 N°5 y 62 de la Ley N° 20.255.

En estas circunstancias, se envía el proyecto de convenio en referencia -ya suscrito por el Secretario General de la JUNAEB- en dos ejemplares, correspondientemente aprobado y visado por esta asesoría jurídica, por encontrarse ajustado a derecho, a objeto que se firme por el Director Nacional y luego se emita la Resolución aprobatoria de rigor, la que por la materia se encuentra exenta del trámite de Toma de Razón por la Contraloría General de la República.

Saluda atentamente a Ud.

CAROLINA AMAR DIAZ
FISCAL (TP)

Incl.: 2 ejemplares de Convenio de Colaboración.

Distribución:

Destinatario

Oficina de Control de Correspondencia División Jurídica
Carpeta Jurídica.

MCMB