

RESOLUCIÓN **69**
EXENTA N°

SANTIAGO, 14 FEB 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 del Instituto de Previsión Social.

2.- Las Leyes N° 20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social; y N° 19.949, que establece un Sistema de Protección Social para familias en situación de extrema pobreza, denominado “Chile Solidario”.

3.- 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.

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

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

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 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.

2.- Que, de acuerdo al artículo 17 de la ley N° 20.530, el Ministerio de Desarrollo Social es el sucesor legal y patrimonial del Ministerio de Planificación, correspondiéndole -de conformidad con lo dispuesto en el número 3° del Decreto Supremo N° 291, de 2006, del Ministerio de Planificación, que Reglamenta el Diseño, Uso y Aplicación de la Ficha de Protección Social-, dentro del ámbito de su competencia, determinar el uso y forma de aplicación del referido instrumento; como asimismo que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N° 19.949, que establece un Sistema de Protección Social para familias en situación de extrema pobreza, denominado “Chile Solidario”, el Ministerio de Desarrollo Social ha implementado un Registro de Información Social -que contiene los datos de las familias e individuos que actual o potencialmente sean beneficiarios de prestaciones y programas públicos, de los beneficios que obtengan de los mismos y de sus condiciones socioeconómicas- mediante el cual opera una plataforma para el intercambio de Información Social con diversas instituciones que administren programas o prestaciones sociales, para fines de la gestión de los mismos.

3.- Que, el Instituto de Previsión Social y el Ministerio de Desarrollo 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 ambas instituciones, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía, conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto ChileAtiende, en especial, en la entrega de certificados de la Ficha de Protección Social o instrumento que lo reemplace, e información respecto del uso y aplicación del citado instrumento.

4.- Que, la División Jurídica de este Instituto, por Oficio Ordinario N°32011/4858-12, de 19 de diciembre de 2012, aprueba y visa la propuesta de Convenio que elaborara en el marco del proyecto “ChileAtiende”.

5.- Que, el Ministerio de Desarrollo Social, por Decreto Exento N° 155, de 31 de diciembre de 2012, aprobó el Convenio de Colaboración suscrito por ambas entidades con fecha 22 de noviembre de 2012.

6.- Que, por documento electrónico de fecha 07 de febrero de 2013, la Subdirección Servicio al Cliente propone a los profesionales que actuarán como Contrapartes Titular y Suplente, para los efectos de implementar, administrar y evaluar el mencionado Convenio, en cumplimiento de la Cláusula Décimo Tercera del mismo.



RESUELVO:

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 22 de noviembre de 2012, entre el **Instituto de Previsión Social** y el **Ministerio de Desarrollo Social**, que tiene por objeto coordinar acciones de cooperación mutua entre ambas instituciones, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía, conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto ChileAtiende, en especial, en la entrega de certificados de la Ficha de Protección Social o instrumento que lo reemplace, e información respecto del uso y aplicación del citado instrumento y cuyo tenor literal es el siguiente:

CONVENIO DE COLABORACION

“PROYECTO CHILE ATIENDE- ENTREGA DE CERTIFICADOS DE FICHA DE PROTECCION SOCIAL”

ENTRE

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

E

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL - IPS

En Santiago, a 22 de noviembre de 2012, entre el Ministerio de Desarrollo Social, R.U.T. N° 60.103.000-4, en adelante “el Ministerio”, representado por su Ministro, don **JOAQUIN LAVIN INFANTE**, cédula de identidad N° 6.373.694-5, ambos domiciliados para estos efectos en calle Ahumada N° 48, Piso 10, comuna y ciudad de Santiago, por una parte; y el **INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**, en adelante e indistintamente el “Instituto” o “IPS”, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional Subrogante don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, casado, Ingeniero Civil en Industrias Forestales, 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 la otra, se ha acordado suscribir el siguiente convenio de colaboración:

PRIMERA: ANTECEDENTES.

Que, el IPS es un servicio público descentralizado al que, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde entre otras funciones, la administración de los



beneficios previsionales y sociales que las normas le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura nacional de atención a través de la cual la ciudadanía puede acceder a una red de multiservicios, cuyos estándares están orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a las diversas prestaciones del Estado.

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

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

Que por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 291, de 2006, del Ministerio de Planificación, que Reglamenta el Diseño, Uso y Aplicación de la Ficha de Protección Social, corresponderá al Ministerio de Desarrollo Social, dentro del ámbito de su competencia, determinar el uso y forma de aplicación del referido instrumento.

Que, asimismo el citado Decreto en su artículo 7°, dispone que el registro de datos que contendrá la información que se recoja por intermedio de la Ficha de Protección Social, formará parte del Registro de Información Social del Ministerio de Desarrollo Social.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley N° 19.949, que establece un Sistema de Protección Social para familias en situación de extrema pobreza, denominado “Chile Solidario”, el Ministerio ha implementado un Registro de Información Social, en adelante “el Registro”, mediante el cual opera una plataforma para el intercambio de Información Social con diversas instituciones; que dicho Registro contiene los datos de las familias e individuos que actual o potencialmente sean beneficiarios de prestaciones y programas públicos, de los beneficios que obtengan de los mismos y de sus condiciones socioeconómicas; y que la mencionada información estará disponible para las instituciones que administren programas o prestaciones sociales, para fines de la administración de los mismos.

Que el Reglamento del Registro de Información Social, aprobado por Decreto Supremo N° 160, de 22 de octubre de 2007, de esta Cartera de Gobierno, regula que la información que



contiene este registro incluye en especial aquellos datos que se necesitan para completar la Ficha de Protección Social.

Que por último, de conformidad con lo dispuesto en el mismo reglamento el Ministerio de Desarrollo social dentro de su competencia, podrá utilizar la información del registro para efectos de la determinación de beneficios sociales, lo que podrá ser realizado directamente por el Ministerio o por medio de terceros.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía, conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto ChileAtiende, en especial, en la entrega de certificados de la Ficha de Protección Social o instrumento que lo reemplace, e información respecto del uso y aplicación del citado instrumento.

TERCERA: AMBITO DE APLICACION.

Las partes acuerdan que el Instituto prestará su colaboración en la entrega de certificados de la Ficha de Protección Social, o el instrumento que lo reemplace, e información respecto del uso y aplicación del citado instrumento a personas que así lo soliciten, 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 Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

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

CUARTA: CONDICIONES TECNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

Para la ejecución del compromiso establecido en 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.

Para dicho efecto el Ministerio implementará un servicio web, al que podrán acceder los funcionarios del IPS, que previa autenticación se encuentren autorizados para entregar certificados de Ficha de Protección Social en línea y responder a solicitudes presenciales realizadas en los Centros de Atención del IPS.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites del Ministerio, se utilizarán los Centros de Atención del IPS, sin perjuicio que la ejecución de las acciones comprometidas en el presente convenio podrá realizarse de manera gradual en las distintas regiones del país, y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el Instituto en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo este adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios del Ministerio.

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

QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1) Serán obligaciones principales del MINISTERIO:

- a) Disponer al IPS de un servicio web de los datos para la entrega del Certificado de Ficha de Protección Social (FPS), de conformidad con el formato y especificaciones técnicas definidas por el Ministerio.
- b) Informar oportunamente a IPS por una parte, de los cambios que se produzcan en el servicio web a que se refiere la letra a) y, por la otra en el uso y aplicación de la Ficha de Protección Social o instrumento que lo reemplace
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto, vinculados a este convenio, con el objetivo de que estos a su vez entrenen al resto del personal del IPS acerca de los servicios, productos y procedimientos del Ministerio respecto de la entrega de certificados de Ficha de Protección Social, el funcionamiento y uso del servicio web que se implemente y acerca de cualquiera otra materia relevante para la adecuada ejecución del presente convenio.
- d) Determinar conjuntamente con el IPS las horas necesarias y la metodología de capacitación técnica sobre la Ficha de Protección Social o instrumento que la reemplace, para ser aplicada a los entrenadores a que se refiere la letra c) precedente.



- e) Mantener una mesa técnica de ayuda que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio, en caso que los niveles internos de apoyo o soporte que el IPS implemente, no puedan resolver técnicamente los requerimientos que se generen.
- f) Gestionar oportunamente las consultas que le formulen los funcionarios responsables de los puntos de atención, en las condiciones señaladas en la letra e) precedente.
- g) Remitir los reportes a que se refiere la cláusula décima del presente convenio

2) Serán obligaciones principales del IPS:

- a) Ejecutar las acciones objeto del presente convenio, de conformidad con las orientaciones y estándares que le sean previamente comunicados por el Ministerio.
- b) Asegurar que sus funcionarios autorizados para entregar certificados de la Ficha de Protección Social o instrumento que la reemplace, solo lo realicen en las oficinas y en las regiones para las cuales han sido autorizados, para solicitudes presenciales, y que dicha autorización será revisada ante cualquier hecho que modifique el lugar de desempeño de dicho funcionario, en cuanto a oficina o región.
- c) Informar y orientar al público en general, tanto en sus Centros de Atención Previsional, Call Center o en los puntos de atención facilitados por otras entidades públicas, respecto del uso y aplicación de la Ficha de Protección Social.
- d) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio.
- e) Cumplir con las normas de uso, confidencialidad, y de seguridad de la información que sean comunicadas por el Ministerio y aquellas que se estipulan en el presente convenio.
- f) Remitir los reportes a que se refiere la cláusula décima del presente Convenio.
- g) En cuanto sea necesario, facilitar infraestructura tecnológica para capacitación de funcionarios localizados en otras regiones del país.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras b), d) y f) 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.



SEXTA: DEL CERTIFICADO DE FICHA DE PROTECCION SOCIAL.

Los datos que considera el Certificado de Ficha de Protección Social, y que se expresan en una representación gráfica definida por el Ministerio, son los siguientes:

Variable	Contenido	Observación
Identificación del Individuo		
run_consultado	Run del solicitante del certificado	Run que el consumidor consulta contra la base de datos de FPS.
dv_consultado	Dígito verificador del Run del solicitante del beneficio	Verifica que sea Run Válido.
dv	Dígito verificador del Run	Verifica que sea Run válido.
Nombre completo	Nombres y apellidos asociado al Rut consultado	
Información de la Ficha de Protección Social		
Folio	Folio de la FPS	Identificador único de la FPS.
Estado	Estado de la FPS	Requiere tabla auxiliar de estados
puntaje_FPS	Puntaje de la FPS	Indica nivel de vulnerabilidad del grupo hogar de la FPS.
fecha_aplicación	Fecha de aplicación de la encuesta de la FPS	aaaammdd
fecha_actualización	Fecha de actualización de la encuesta de la FPS	aaaammdd
Comuna	Código INE de comuna consultada	Permite identificar región, provincia y comuna

SEPTIMA: CAPACITACIONES Y NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del presente convenio por ambas partes, el IPS entregará al Ministerio la nómina de los funcionarios(as) que, deberán ser capacitados en las materias objeto del presente convenio.



Para efectos de las referidas capacitaciones el Ministerio establecerá los cupos máximos de participantes en cada sesión, lo que será informado al IPS.

Asimismo para efectos de lo establecido en la presente cláusula, el Ministerio y el IPS elaborarán de manera conjunta un calendario de actividades de capacitación, en el que se determinarán los contenidos, duración y las fechas de la realización de estas acciones, el horario en que se efectuarán y los lugares específicos de su ejecución.

OCTAVA: SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

Las partes se comprometen a adoptar las medidas de seguridad destinadas a proteger la información proporcionada, a fin de impedir el acceso a personas no autorizadas por el presente convenio, conforme a los estándares de seguridad para transferencia y consulta definidos en el presente instrumento.

Las partes deberán cumplir con los estándares de recolección, almacenamiento, seguridad y transmisión de la información que sean acordados de conformidad a la normativa vigente y en concordancia con las instrucciones impartidas sobre la materia por el Ministerio.

Para acceder al servicio Web a que se refiere la letra a) del número 1 de la cláusula quinta del presente convenio, el IPS solo podrá utilizar el siguiente IP:

IP Autorizada : **163.247.62.128**

Para efectos de la creación, modificación o eliminación de acceso de usuarios al servicio web la contraparte técnica del IPS, a que se refiere la cláusula décimo tercera del presente instrumento, deberá solicitarlo a la contraparte técnica del Ministerio a que se refiere la misma cláusula, el que previo análisis de factibilidad deberá resolver el requerimiento dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles.

El acceso al servicio web de aquellos usuarios autenticados que no registren actividad en éste por un periodo que exceda de noventa (90) días corridos, será dejado sin efecto. Para reactivar el acceso del usuario se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

NOVENA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta y total reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente instrumento, 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, lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 291, de 2006, y en el Decreto Supremo N° 160, de 2007, ambos del



Ministerio de Planificación, obligación que comprende a todos los funcionarios que el Ministerio y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

DECIMA: REPORTE.

El Ministerio remitirá mensualmente al IPS, dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, un informe respecto del número de certificados de la ficha, por fecha, región y sucursal, del mes inmediatamente anterior a aquel en que se informa.

Asimismo el IPS remitirá al Ministerio, dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, un reporte sobre:

1. Preguntas frecuentes más consultadas informando cantidad, región y sucursal, como también respecto de consultas no registradas en el material que el Ministerio entregue o facilite durante las capacitaciones.
2. Registro de indisponibilidad del sistema de entrega de certificado por sucursal, fecha, tiempo de indisponibilidad y mensaje de error que arroja.

Sin perjuicio de lo anterior el Ministerio podrá generar reportes desglosados por región y puntos de atención, los cuales podrán contener:

1. Fecha de solicitud de certificado de Ficha de Protección Social.
2. RUT de usuario que solicita el Certificado de Ficha de Protección Social, FPS
3. Región del usuario que solicita el Certificado de Ficha de Protección Social.
4. Sucursal del usuario que solicita el Certificado de Ficha de Protección Social.
5. Comuna asociada a la Ficha de Protección Social en la forma de Código Comuna INE.
6. Rut de persona para la que se solicita el Certificado de Ficha de Protección Social.
7. Rut de persona que solicita el Certificado de Ficha de Protección Social FPS.
8. Código de resultado de la solicitud.



UNDECIMA: INCUMPLIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES.

En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio la Subsecretaría de Evaluación Social deberá notificar de este hecho al Director Nacional del IPS, 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, el Ministerio podrá poner término a éste unilateralmente.

En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en este convenio por parte del Ministerio, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento y facultades señaladas en esta cláusula.

DUODECIMA: DIFUSION.

Toda actividad de difusión acerca de las acciones comprometidas en el presente convenio será realizada de manera conjunta. El material que eventualmente provea el Ministerio al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

DECIMO TERCERA: COORDINACION DEL CONVENIO.

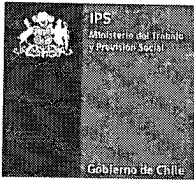
Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente convenio, el IPS y el Ministerio designarán a funcionarios de su dependencia como Contrapartes Titular y Suplente de este instrumento.

La referida designación deberá hacerse por escrito y notificarse a la otra entidad en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la suscripción del presente instrumento. En el caso de modificación o cambio de las Contrapartes, se utilizará el mismo procedimiento.

Para los efectos de lo dispuesto 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.

DECIMO CUARTA: VIGENCIA.

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 aquel que se encuentre vigente.

DECIMO QUINTA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

Para todos los efectos derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago.

El presente instrumento, se extiende en cuatro (4) ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando dos ejemplares en poder de cada parte.

DECIMO SEXTA: PERSONERIAS.

La personería de don Joaquín Lavín Infante, para actuar en representación del Ministerio de Desarrollo Social, consta en el Decreto Supremo N° 576, de 18 de julio de 2011 del Ministerio del Interior.

La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en la Resolución N° 853, de 26 de diciembre de 2011, en concordancia con los artículos 79 y 80 del DFL N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

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

JOAQUÍN LAVÍN INFANTE
MINISTRO
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

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



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

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

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N° 4 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 de Servicios al Cliente; a las Jefaturas de las Divisiones Jurídica, Contraloría Interna, Beneficios, Atención a Clientes, Planificación y Desarrollo e Informática; de los Departamentos Comunicaciones y Auditoría Interna; a las profesionales designadas como contrapartes del Convenio y al Ministerio de Desarrollo Social. Regístrese y Distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación.



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


 MVEW/NQR/RPY/ rpy
 Convenio Colab. IPS-MDS
 CP, Convenios
 II-13

CONVENIO DE COLABORACION
“PROYECTO CHILE ATIENDE- ENTREGA DE CERTIFICADOS DE FICHA
DE PROTECCION SOCIAL”
ENTRE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
E
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL - IPS

En Santiago, a 22 de noviembre de 2012, entre el Ministerio de Desarrollo Social, R.U.T. N° 60.103.000-4, en adelante “el Ministerio”, representado por su Ministro, don **JOAQUIN LAVIN INFANTE**, cédula de identidad N° 6.373.694-5, ambos domiciliados para estos efectos en calle Ahumada N° 48, Piso 10, comuna y ciudad de Santiago, por una parte; y el **INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**, en adelante e indistintamente el “Instituto” o “IPS”, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional Subrogante don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, casado, Ingeniero Civil en Industrias Forestales, 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 la otra, se ha acordado suscribir el siguiente convenio de colaboración:

PRIMERA: ANTECEDENTES.

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

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

Que, en ese contexto, la Administración del Estado debe observar en su actuar los principios de colaboración, coordinación y de unidad de acción, evitando la duplicidad o interferencia de acciones, de conformidad al artículo 5° de la Ley N° 18.575, y en dicha virtud el Gobierno a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ha impulsado y liderado, mediante la Unidad de Modernización del Estado, la red multiservicios y multicanal del Estado Proyecto “ChileAtiende”, con el objeto de acercar



los servicios estatales a los ciudadanos comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en las necesidades del ciudadano. La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

Que por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º del Decreto Supremo Nº 291, de 2006, del Ministerio de Planificación, que Reglamenta el Diseño, Uso y Aplicación de la Ficha de Protección Social, corresponderá al Ministerio de Desarrollo Social, dentro del ámbito de su competencia, determinar el uso y forma de aplicación del referido instrumento.

Que, asimismo el citado Decreto en su artículo 7º, dispone que el registro de datos que contendrá la información que se recoja por intermedio de la Ficha de Protección Social, formará parte del Registro de Información Social del Ministerio de Desarrollo Social.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 6º de la Ley Nº 19.949, que establece un Sistema de Protección Social para familias en situación de extrema pobreza, denominado "Chile Solidario", el Ministerio ha implementado un Registro de Información Social, en adelante "el Registro", mediante el cual opera una plataforma para el intercambio de Información Social con diversas instituciones; que dicho Registro contiene los datos de las familias e individuos que actual o potencialmente sean beneficiarios de prestaciones y programas públicos, de los beneficios que obtengan de los mismos y de sus condiciones socioeconómicas; y que la mencionada información estará disponible para las instituciones que administren programas o prestaciones sociales, para fines de la administración de los mismos.

Que el Reglamento del Registro de Información Social, aprobado por Decreto Supremo Nº 160, de 22 de octubre de 2007, de esta Cartera de Gobierno, regula que la información que contiene este registro incluye en especial aquellos datos que se necesitan para completar la Ficha de Protección Social.

Que por último, de conformidad con lo dispuesto en el mismo reglamento el Ministerio de Desarrollo social dentro de su competencia, podrá utilizar la información del registro para efectos de la determinación de beneficios sociales, lo que podrá ser realizado directamente por el Ministerio o por medio de terceros.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía, conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto ChileAtiende, en especial, en la entrega de certificados de la Ficha de Protección Social o instrumento que lo reemplace, e información respecto del uso y aplicación del citado instrumento.



TERCERA: AMBITO DE APLICACION.

Las partes acuerdan que el Instituto prestará su colaboración en la entrega de certificados de la Ficha de Protección Social, o el instrumento que lo reemplace, e información respecto del uso y aplicación del citado instrumento a personas que así lo soliciten, 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 Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

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

CUARTA: CONDICIONES TECNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

Para la ejecución del compromiso establecido en 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.

Para dicho efecto el Ministerio implementará un servicio web, al que podrán acceder los funcionarios del IPS, que previa autenticación se encuentren autorizados para entregar certificados de Ficha de Protección Social en línea y responder a solicitudes presenciales realizadas en los Centros de Atención del IPS.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites del Ministerio, se utilizarán los Centros de Atención del IPS, sin perjuicio que la ejecución de las acciones comprometidas en el presente convenio podrá realizarse de manera gradual en las distintas regiones del país, y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el Instituto en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo este adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios del Ministerio.

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



QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1) Serán obligaciones principales del MINISTERIO:

- a) Disponer al IPS de un servicio web de los datos para la entrega del Certificado de Ficha de Protección Social (FPS), de conformidad con el formato y especificaciones técnicas definidas por el Ministerio.
- b) Informar oportunamente a IPS por una parte, de los cambios que se produzcan en el servicio web a que se refiere la letra a) y, por la otra en el uso y aplicación de la Ficha de Protección Social o instrumento que lo reemplace
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto, vinculados a este convenio, con el objetivo de que estos a su vez entrenen al resto del personal del IPS acerca de los servicios, productos y procedimientos del Ministerio respecto de la entrega de certificados de Ficha de Protección Social, el funcionamiento y uso del servicio web que se implemente y acerca de cualquiera otra materia relevante para la adecuada ejecución del presente convenio.
- d) Determinar conjuntamente con el IPS las horas necesarias y la metodología de capacitación técnica sobre la Ficha de Protección Social o instrumento que la reemplace, para ser aplicada a los entrenadores a que se refiere la letra c) precedente.
- e) Mantener una mesa técnica de ayuda que apoye a los funcionarios del IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio, en caso que los niveles internos de apoyo o soporte que el IPS implemente, no puedan resolver técnicamente los requerimientos que se generen.
- f) Gestionar oportunamente las consultas que le formulen los funcionarios responsables de los puntos de atención, en las condiciones señaladas en la letra e) precedente.
- g) Remitir los reportes a que se refiere la cláusula décima del presente convenio

2) Serán obligaciones principales del IPS:

- a) Ejecutar las acciones objeto del presente convenio, de conformidad con las orientaciones y estándares que le sean previamente comunicados por el Ministerio.
- b) Asegurar que sus funcionarios autorizados para entregar certificados de la Ficha de Protección Social o instrumento que la reemplace, solo lo realicen en las oficinas y en las regiones para las cuales han sido autorizados, para solicitudes presenciales, y que dicha autorización será revisada ante cualquier hecho que modifique el lugar de desempeño de dicho funcionario, en cuanto a oficina o región.



- c) Informar y orientar al público en general, tanto en sus Centros de Atención Previsional, Call Center o en los puntos de atención facilitados por otras entidades públicas, respecto del uso y aplicación de la Ficha de Protección Social.
- d) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio.
- e) Cumplir con las normas de uso, confidencialidad, y de seguridad de la información que sean comunicadas por el Ministerio y aquellas que se estipulan en el presente convenio.
- f) Remitir los reportes a que se refiere la cláusula décima del presente Convenio.
- g) En cuanto sea necesario, facilitar infraestructura tecnológica para capacitación de funcionarios localizados en otras regiones del país.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras b), d) y f) 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.

SEXTA: DEL CERTIFICADO DE FICHA DE PROTECCION SOCIAL.

Los datos que considera el Certificado de Ficha de Protección Social, y que se expresan en una representación gráfica definida por el Ministerio, son los siguientes:

Variable	Contenido	Observación
Identificación del Individuo		
run_consultado	Run del solicitante del certificado	Run que el consumidor consulta contra la base de datos de FPS.
dv_consultado	Dígito verificador del Run del solicitante del beneficio	Verifica que sea Run Válido.
dv	Dígito verificador del Run	Verifica que sea Run válido.
Nombre completo	Nombres y apellidos asociado al rut consultado	
Información de la Ficha de Protección Social		
Folio	Folio de la FPS	Identificador único de la FPS.
Estado	Estado de la FPS	Requiere tabla auxiliar de estados



puntaje_FPS	Puntaje de la FPS	Indica nivel de vulnerabilidad del grupo hogar de la FPS.
fecha_aplicación	Fecha de aplicación de la encuesta de la FPS	aaaammdd
fecha_actualización	Fecha de actualización de la encuesta de la FPS	aaaammdd
Comuna	Código INE de comuna consultada	Permite identificar región, provincia y comuna

SEPTIMA: CAPACITACIONES Y NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del presente convenio por ambas partes, el IPS entregará al Ministerio la nómina de los funcionarios(as) que, deberán ser capacitados en las materias objeto del presente convenio.

Para efectos de las referidas capacitaciones el Ministerio establecerá los cupos máximos de participantes en cada sesión, lo que será informado al IPS.

Asimismo para efectos de lo establecido en la presente cláusula, el Ministerio y el IPS elaborarán de manera conjunta un calendario de actividades de capacitación, en el que se determinarán los contenidos, duración y las fechas de la realización de estas acciones, el horario en que se efectuarán y los lugares específicos de su ejecución.

OCTAVA: SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

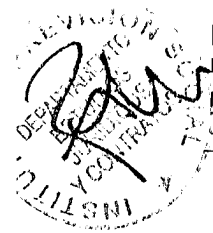
Las partes se comprometen a adoptar las medidas de seguridad destinadas a proteger la información proporcionada, a fin de impedir el acceso a personas no autorizadas por el presente convenio, conforme a los estándares de seguridad para transferencia y consulta definidos en el presente instrumento.

Las partes deberán cumplir con los estándares de recolección, almacenamiento, seguridad y transmisión de la información que sean acordados de conformidad a la normativa vigente y en concordancia con las instrucciones impartidas sobre la materia por el Ministerio.

Para acceder al servicio Web a que se refiere la letra a) del número 1 de la cláusula quinta del presente convenio, el IPS solo podrá utilizar el siguiente IP:

IP Autorizada : **163.247. 62.128**

Para efectos de la creación, modificación o eliminación de acceso de usuarios al servicio web la contraparte técnica del IPS, a que se refiere la cláusula décimo tercera del presente instrumento, deberá solicitarlo a la contraparte técnica del Ministerio a que se refiere la misma cláusula, el que previo análisis de factibilidad deberá resolver el requerimiento dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles.



El acceso al servicio web de aquellos usuarios autenticados que no registren actividad en éste por un periodo que exceda de noventa (90) días corridos, será dejado sin efecto. Para reactivar el acceso del usuario se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

NOVENA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta y total reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente instrumento, 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, lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 291, de 2006, y en el Decreto Supremo N° 160, de 2007, ambos del Ministerio de Planificación, obligación que comprende a todos los funcionarios que el Ministerio y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

DECIMA: REPORTES.

El Ministerio remitirá mensualmente al IPS, dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, un informe respecto del número de certificados de la ficha, por fecha, región y sucursal, del mes inmediatamente anterior a aquel en que se informa.

Asimismo el IPS remitirá al Ministerio, dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, un reporte sobre:

1. Preguntas frecuentes más consultadas informando cantidad, región y sucursal, como también respecto de consultas no registradas en el material que el Ministerio entregue o facilite durante las capacitaciones.
2. Registro de indisponibilidad del sistema de entrega de certificado por sucursal, fecha, tiempo de indisponibilidad y mensaje de error que arroja.

Sin perjuicio de lo anterior el Ministerio podrá generar reportes desglosados por región y puntos de atención, los cuales podrán contener:

1. Fecha de solicitud de certificado de Ficha de Protección Social.
2. RUT de usuario que solicita el Certificado de Ficha de Protección Social, FPS
3. Región del usuario que solicita el Certificado de Ficha de Protección Social.
4. Sucursal del usuario que solicita el Certificado de Ficha de Protección Social.
5. Comuna asociada a la Ficha de Protección Social en la forma de Código Comuna INE.
6. Rut de persona para la que se solicita el Certificado de Ficha de Protección Social.
7. Rut de persona que solicita el Certificado de Ficha de Protección Social FPS.



8. Código de resultado de la solicitud.

UNDECIMA: INCUMPLIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES.

En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio la Subsecretaría de Evaluación Social deberá notificar de este hecho al Director Nacional del IPS, 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, el Ministerio podrá poner término a éste unilateralmente.

En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en este convenio por parte del Ministerio, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento y facultades señaladas en esta cláusula.

DUODECIMA: DIFUSION.

Toda actividad de difusión acerca de las acciones comprometidas en el presente convenio será realizada de manera conjunta. El material que eventualmente provea el Ministerio al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

DECIMO TERCERA: COORDINACION DEL CONVENIO.

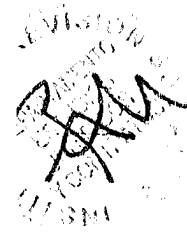
Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente convenio, el IPS y el Ministerio designarán a funcionarios de su dependencia como Contrapartes Titular y Suplente de este instrumento.

La referida designación deberá hacerse por escrito y notificarse a la otra entidad en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la suscripción del presente instrumento. En el caso de modificación o cambio de las Contrapartes, se utilizará el mismo procedimiento.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones y notificaciones se realizarán al domicilio señalado en la comparencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

DECIMO CUARTA: VIGENCIA.

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 aquel que se encuentre vigente.

DECIMO QUINTA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

Para todos los efectos derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago.

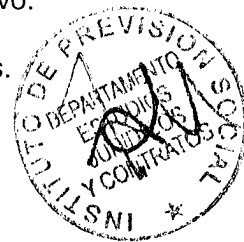
El presente instrumento, se extiende en cuatro (4) ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando dos ejemplares en poder de cada parte.

DECIMO SEXTA: PERSONERIAS.

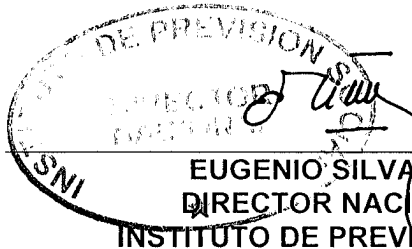
La personería de don Joaquín Lavín Infante, para actuar en representación del Ministerio de Desarrollo Social, consta en el Decreto Supremo N° 576, de 18 de julio de 2011 del Ministerio del Interior.

La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en la Resolución N° 853, de 26 de diciembre de 2011, en concordancia con los artículos 79 y 80 del DFL N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

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



JOAQUÍN LAVÍN INFANTE
MINISTRO
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



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



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIVISIÓN JURÍDICA
Alameda Bernardo O'Higgins N° 1353 7° Piso
Santiago
www.ips.gob.cl

ORD. N° : 32011/4858-12

ANT. : Correo electrónico de 18.12.2012, del Coordinador Chileatiende, Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, por el cual otorga su conformidad al proyecto de Convenio de Colaboración de la especie.

MAT. : Remite debidamente aprobado y visado ejemplares de Convenio de Colaboración que indica.

SANTIAGO, 19 DIC. 2012

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° FOLIO	3863
FECHA	19-12-2012
DESTINO	
Jefa Sub Depto gestión de Reducciones, confeccionar proceso conductor de convenio en la puma del...	

D.V.
2 remitir por pase Adm. a la D.V.

DE : FISCAL

A : JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

Mediante comunicación de antecedentes se ha solicitado la tramitación de propuesta de Convenio de Colaboración, elaborado por esta División Jurídica, a celebrarse con el Ministerio de Desarrollo Social, en el marco del proyecto "ChileAtiende". Al efecto, se remite la aludida propuesta, en cuatro ejemplares originales, debidamente aprobada y visada en cada una de sus páginas, por encontrarse ajustada a la normativa vigente.

Una vez suscrito el texto que se acompaña por el Sr. Director Nacional, agradeceré el que remita el instrumento referido a la firma del Sr. Ministro de Desarrollo Social y, con sus resultas, posteriormente elaborar el acto administrativo aprobatorio el que de conformidad con la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la Republica, que fijó las normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, se encuentra exento de dicho trámite.

En caso de requerir la versión electrónica del instrumento, debe ser solicitada al correo electrónico cballesterosd@ips.gob.cl

Saluda atentamente a Ud.,

MARIA LORETO GONZALEZ HERRERA
FISCAL

Incl.:

- Proyecto de Convenio de Colaboración (4 ejemplares originales).