





Asimismo, podrá vincularse con organismos nacionales y, en general, con toda institución o persona cuyos objetivos se relacionen con los mismos asuntos y celebrar con ellos proyectos o acciones de interés común.

3.- Que, el Instituto Nacional de la Juventud 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° 31815/4568-2012, de 18 de diciembre de 2012, 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 31 de enero 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 el **INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**, de fecha 12 de noviembre de 2012, 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 EL**  
**INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**

En Santiago, a 12 de noviembre del 2012, 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 Subrogante, don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, casado, Ingeniero Forestal, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, segundo piso, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD** en adelante el “INJUV”, R.U.T N° 60.110.000-2, por la otra, representada por su Director Nacional, don **LUIS FELIPE SAN MARTIN PORTER**, chileno, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 15.376.990-7, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 1564, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente convenio en sus calidades de servicios públicos.



## **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.

El Instituto de Previsión Social cuenta al efecto 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 el INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD para facilitar el acceso a la información y los servicios que esta última entidad otorga.

El Instituto Nacional de la Juventud, conforme a su Ley Orgánica N° 19.042, es un organismo técnico encargado de colaborar con el Poder Ejecutivo en el diseño, planificación y coordinación de las políticas relativas a los asuntos juveniles, correspondiéndole, entre otras funciones, coordinar con servicios y organismos públicos, como asimismo con entidades privadas, la ejecución de los planes y programas aprobados, velar por su cumplimiento y evaluar sus resultados, estimular el conocimiento y la participación de los jóvenes, promoviendo estudios, trabajos, campañas y otras iniciativas similares. Asimismo, podrá vincularse con organismos nacionales y, en general, con toda institución o persona cuyos objetivos se relacionen con los mismos asuntos y celebrar con ellos proyectos o acciones de interés común.

El Instituto Nacional de la Juventud cuenta con las capacidades técnicas, recursos humanos y experiencia en las temáticas y problemáticas relacionadas con la juventud, todo ello con tal de coordinar y crear diferentes políticas públicas que vayan en beneficio directo de nuestro público objetivo de 15 a 29 años. Además, este organismo genera programas que fomentan la inclusión y participación social, el respeto de sus derechos y su capacidad de propuesta, poder de decisión y responsabilidad en los jóvenes.



## **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 prestación de servicios del Estado para la ciudadanía, conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

## **TERCERA: AMBITO DE APLICACION.**

Las partes acuerdan que el Instituto prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios del INJUV respecto de su oferta programática, 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.**

Las partes estipulan que para efectos de la atención de los usuarios del INJUV se utilizará la red presencial de canales de atención del IPS y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el Instituto para las otras atenciones que realiza en dichas dependencias, incluidas las medidas especiales que el Instituto deba adoptar para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generaren.

Asimismo, acuerdan que para la ejecución y aplicación del presente convenio, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS, a través del que se ejecute el presente acuerdo, disponga del equipamiento e infraestructura necesaria que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

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

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

Para el acceso a los Sistemas del INJUV que requieran claves de ingreso, éste se compromete a proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto la que será personal e intransferible.



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

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

### **1. Obligaciones principales del INJUV:**

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios y procedimientos.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios y procedimientos.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios y procedimientos de los programas del INJUV.
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo 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. Respetando siempre las normas sobre seguridad de la información del INJUV.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios del INJUV ante el IPS.

### **2. Obligaciones principales del Instituto:**

- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios y procedimientos del INJUV, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.



- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y Call Center.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare el INJUV 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 INJUV 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 la letra c) del numeral 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.

#### **SEPTIMA: MESA DE EXPERTOS Y MODELO DE ESCALAMIENTO.**

Conforme a lo establecido en la cláusula Sexta, numeral 1), letra d), el INJUV mantendrá una Mesa de Expertos con el objeto de atender al cumplimiento de los fines y objetivo del presente convenio, que genere 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, el IPS de acuerdo a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 2), letra c), 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.

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

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

#### **NOVENA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.**

Las partes acuerdan que en caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en caso de faltas graves de sus funcionarios, el INJUV deberá



notificar de este hecho al Coordinador designado por el Instituto, 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, el INJUV podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima tercera del presente instrumento.

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

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

#### **UNDECIMA: 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 el INJUV y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

#### **DUODECIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.**

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

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



#### **DECIMA TERCERA: VIGENCIA. TERMINACION. MODIFICACIONES.**

Este convenio entrará a regir a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de los actos administrativos aprobatorios, que cada una de las partes deba dictar. Tendrá una vigencia de un (1) año, renovándose automática, tácita y sucesivamente, por períodos iguales, si ninguna parte 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 los efectos de lo dispuesto en los párrafos precedentes, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

#### **DECIMA CUARTA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.**

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

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

#### **DECIMA QUINTA: PERSONERIAS.**

La personería de don **Luis Felipe San Martín Porter**, para representar al Instituto Nacional de la Juventud, consta en el Decreto Supremo N° 99, de fecha 11 de octubre de 2011, del Ministerio de Desarrollo Social.

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.

---

**LUIS SAN MARTÍN P.  
DIRECTOR NACIONAL  
INSTITUTO NACIONAL  
DE LA JUVENTUD**

---

**EUGENIO SILVA RAMOS  
DIRECTOR NACIONAL (S)  
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	<b>Maria Ester Rosas Torres</b>	<b>Profesional Subdirección Atención a Clientes</b>
SUPLENTE	<b>Bernardita Morán Pincheira</b>	<b>Profesional Subdirección Atención a Clientes</b>

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; Instituto Nacional de la Juventud 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-INJUV  
01-54



**CONVENIO DE COLABORACION**  
**ENTRE EL**  
**INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**  
**Y EL**  
**INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**

En Santiago, a 12 de noviembre del 2012, 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 Subrogante, don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, casado, Ingeniero Forestal, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, segundo piso, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD** en adelante el "INJUV", R.U.T. N° 60.110.000-2, por la otra, representada por su Director Nacional, don **LUIS FELIPE SAN MARTIN PORTER**, chileno, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 15.376.990-7, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 1564, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente convenio en sus calidades de servicios públicos.

**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.

El Instituto de Previsión Social cuenta al efecto 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 el **INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD** para facilitar el acceso a la información y los servicios que esta última entidad otorga.





El Instituto Nacional de la Juventud, conforme a su Ley Orgánica N° 19.042, es un organismo técnico encargado de colaborar con el Poder Ejecutivo en el diseño, planificación y coordinación de las políticas relativas a los asuntos juveniles, correspondiéndole, entre otras funciones, coordinar con servicios y organismos públicos, como asimismo con entidades privadas, la ejecución de los planes y programas aprobados, velar por su cumplimiento y evaluar sus resultados, estimular el conocimiento y la participación de los jóvenes, promoviendo estudios, trabajos, campañas y otras iniciativas similares. Asimismo, podrá vincularse con organismos nacionales y, en general, con toda institución o persona cuyos objetivos se relacionen con los mismos asuntos y celebrar con ellos proyectos o acciones de interés común.

El Instituto Nacional de la Juventud cuenta con las capacidades técnicas, recursos humanos y experiencia en las temáticas y problemáticas relacionadas con la juventud, todo ello con tal de coordinar y crear diferentes políticas públicas que vayan en beneficio directo de nuestro público objetivo de 15 a 29 años. Además, este organismo genera programas que fomentan la inclusión y participación social, el respeto de sus derechos y su capacidad de propuesta, poder de decisión y responsabilidad en los jóvenes.

#### **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 prestación de servicios del Estado para la ciudadanía, conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

#### **TERCERA: AMBITO DE APLICACION.**

Las partes acuerdan que el Instituto prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios del INJUV respecto de su oferta programática, 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.

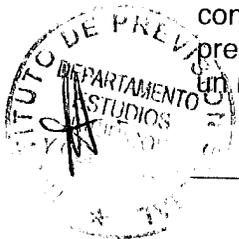
Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

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.**

Las partes estipulan que para efectos de la atención de los usuarios del INJUV se utilizará la red presencial de canales de atención del IPS y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el Instituto para las otras atenciones que realiza en dichas dependencias, incluidas las medidas especiales que el Instituto deba adoptar para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generaren.

Asimismo, acuerdan que para la ejecución y aplicación del presente convenio, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS, a través del que se ejecute el presente acuerdo, disponga del equipamiento e infraestructura necesaria que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.





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

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

Para el acceso a los Sistemas del INJUV que requieran claves de ingreso, éste se compromete a proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto la que será personal e intransferible.

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

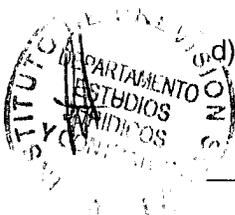
#### **SEXTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

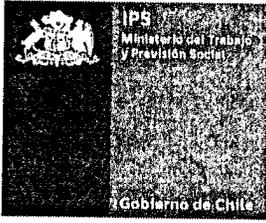
##### **1. Obligaciones principales del INJUV:**

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios y procedimientos.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios y procedimientos.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios y procedimientos de los programas del INJUV.
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo 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. Respetando siempre las normas sobre seguridad de la información del INJUV.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios del INJUV ante el IPS.

##### **2. Obligaciones principales del Instituto:**

- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios y procedimientos del INJUV, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y Call Center.





- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare el INJUV 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 INJUV 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 la letra c) del numeral 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.

#### **SEPTIMA: MESA DE EXPERTOS Y MODELO DE ESCALAMIENTO.**

Conforme a lo establecido en la cláusula Sexta, numeral 1), letra d), el INJUV mantendrá una Mesa de Expertos con el objeto de atender al cumplimiento de los fines y objetivo del presente convenio, que genere 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, el IPS de acuerdo a lo establecido en la cláusula sexta, numeral 2), letra c), 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.

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

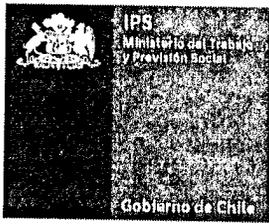
Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la suscripción del presente convenio por ambas partes, el IPS entregará al INJUV la nómina de los funcionarios(as) que, deberán ser capacitados en las materias establecidas en la cláusula sexta, numeral 1), letra c).

#### **NOVENA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.**

Las partes acuerdan que en caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en caso de faltas graves de sus funcionarios, el INJUV deberá notificar de este hecho al Coordinador designado por el Instituto, 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, el INJUV podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima tercera del presente instrumento.





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

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

#### **UNDECIMA: 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 el INJUV y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

#### **DUODECIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.**

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

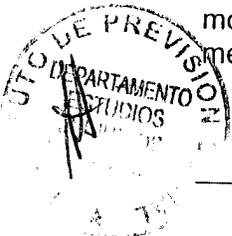
Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones y notificaciones se realizarán al domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

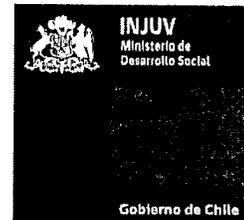
Las partes acuerdan que los aspectos operativos derivados del presente convenio constarán en anexos suscritos por los coordinadores de éste y, para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de esta convención.

#### **DECIMA TERCERA: VIGENCIA. TERMINACION. MODIFICACIONES.**

Este convenio entrará a regir a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de los actos administrativos aprobatorios, que cada una de las partes deba dictar. Tendrá una vigencia de un (1) año, renovándose automática, tácita y sucesivamente, por períodos iguales, si ninguna parte 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 los efectos de lo dispuesto en los párrafos precedentes, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o a aquel que se encuentre vigente.

**DECIMA CUARTA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.**

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

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

**DECIMA QUINTA: PERSONERIAS.**

La personería de don **Luis Felipe San Martín Porter**, para representar al Instituto Nacional de la Juventud, consta en el Decreto Supremo N° 99, de fecha 11 de octubre de 2011, del Ministerio de Desarrollo Social.

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.

  
  
**LUIS SAN MARTÍN P.**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**INSTITUTO NACIONAL**  
**DE LA JUVENTUD**

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







DIRECCION NACIONAL INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL  
 Huérfanos 886, piso 2, Santiago  
 Teléfonos 870 8624 - 870 8776  
 www.ips.gob.cl

DIVISIÓN JURÍDICA

**OF. ORD.: N° 31815/4568-2012.**

**ANT.:**1) Correo electrónico, de fecha 13.12.2012, de la Subdirección Atención al Cliente de este Instituto.

2) Correo electrónico, de fecha 23.10.2012, de Asesor de la Dirección Nacional del Instituto Nacional de la Juventud.

**MAT.:** Remite debidamente aprobado y visado ejemplares del Convenio de Colaboración entre el IPS y el Instituto Nacional de la Juventud. (INJUV).

**SANTIAGO, 18 DIC. 2012**

**DE: JEFA DIVISIÓN JURÍDICA**

**A: JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN**

Mediante ANT. 1), se ha remitido para aprobación y visación de esta División Jurídica, la propuesta de convenio de colaboración a celebrarse con el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV), en el marco del proyecto "ChileAtiende".

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

En estas circunstancias, se envía el documento señalado a ese Departamento, con la finalidad de cumplir con las exigencias del proceso, obtener las firmas del Señor Director Nacional del Instituto Nacional de la Juventud (INJUV), y posteriormente elaborar el acto administrativo aprobatorio, el que de conformidad con la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la Republica, que fijó las normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, se encuentra exento de dicha diligencia.

Saluda atentamente a Ud.

**MARÍA LORETO GONZÁLEZ HERRERA**  
 Fiscal

**Inc.:** Convenio de Colaboración INJUV (dos ejemplares).

**DISTRIBUCIÓN:**

- Subdirector de Servicio al Cliente.
- Jefe de División Atención a Clientes.
- Carpeta Jurídica N° 31815/4568-12.

MCMB/RAT/rat.

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN		
N° FOLIO	3862	FECHA 18-12-2012
DESTINO		
jefa subdepto. gestión de Resoluciones 1) obtener firma		
2) emitir Res. gracia. FIRMA		