



Departamento Transparencia y Documentación - Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - Santiago
Teléfonos 965 2000 - 965 2637 - www.ips.gob.cl

**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN,
ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y
LA CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL
PODER JUDICIAL**

RESOLUCIÓN 145
EXENTA: N°

SANTIAGO, 10 FEB 2014

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.- 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.

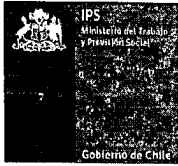
3.- La Ley N° 19.880, de 2003, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado.

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960; del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; 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 Supremo Gobierno ha implementado a través del Instituto de Previsión Social, creado en virtud de la Ley 20.255, el proyecto ChileAtiende, el que constituye una red de multiservicios del Estado, que permite realizar en un solo lugar diversos trámites de distintas instituciones públicas, para efecto este Instituto cuenta con una infraestructura nacional de atención a través de la cual la ciudadanía puede acceder a las diversas prestaciones del Estado.

2.- Que, la Corporación Administrativa del Poder Judicial, es un organismo de derecho público, con personalidad jurídica propia, dependiente de la Corte Suprema y que tiene a su cargo la administración de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales destinados al funcionamiento de los tribunales que integran el Poder Judicial, y cuya misión es brindar soporte de excelencia a los tribunales, contribuyendo a mejorar la calidad de la justicia y a facilitar el acceso de la comunidad a ella.



3.- Que, en el contexto del proyecto "ChileAtiende", con fecha 15 de julio de 2013, la Corporación Administrativa del Poder Judicial y el Instituto de Previsión Social, han acordado suscribir un Convenio de Colaboración, que estipula que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios del Poder Judicial, en lo que se refiere a consultas en línea sobre el estado de las causas; direcciones, teléfonos, horarios de atención y territorios jurisdiccionales de los Tribunales; y otorgamiento, a través de su plataforma presencial, de claves para que los intervinientes puedan consultar los juicios de familia en los que participan, implementándose a través de los funcionarios y funcionarias de la red de atención del IPS especialmente habilitados al efecto, en todo el territorio nacional, de una sola vez o de manera progresiva, o mediante un plan piloto, según la evaluación hecha por las partes a través de los Coordinadores establecidos en el instrumento que se aprueba por el presente instrumento.

4.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante su Oficio Ordinario N° 29760/985-13, de 27 de marzo de 2013, complementado por su Oficio Ordinario N° 29760/2748-13, de 04 de julio de 2013, aprueba y visa cuatro ejemplares del proyecto de Convenio de Colaboración de la especie, estableciendo la procedencia de elaborar el acto administrativo aprobatorio, exento del trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República, los cuales fueron remitidos a la Corporación Administrativa del Poder Judicial por Oficio Ordinario D.T.D. N° 3899-3, de 05 de julio de 2013, del Departamento de Transparencia y Documentación, no recibiendo por este Instituto, los ejemplares que debían quedar en su poder, solicitándose información, a través del Oficio Ordinario D.T.D. N° 3899-4, de 13 de diciembre de 2013.

5.-, Que, por Oficio Ordinario 8 AJ N° 135, de 09 de enero de 2014, el Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, remite copia autorizada ante Notario Público Nancy de la Fuente, del convenio que se aprueba por el presente instrumento, suscrito por los representantes de ambas partes.

6.- Que, por documento electrónico de fecha 04 de febrero de 2014, la Subdirección de Servicios al Cliente de este Instituto de Previsión Social, propone a los profesionales que actuarán como Coordinadores Titular y Suplente, para los efectos de implementar, administrar y evaluar el mencionado Convenio, en cumplimiento de su Cláusula Novena.

RESUELVO:

1.- **Formalicese** la aprobación del Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 15 de julio de 2013, entre el **Instituto de Previsión Social** y la **Corporación Administrativa del Poder Judicial**, en el contexto del proyecto "ChileAtiende", cuya finalidad es prestar su colaboración en la entrega de información a los usuarios del Poder Judicial, en lo que se refiere a consultas en línea sobre el estado de las causas; direcciones, teléfonos, horarios de atención y territorios jurisdiccionales de los Tribunales; y otorgamiento, a través de su plataforma presencial, de claves para que los intervinientes puedan consultar los juicios de familia en los que participan, cuyo tenor literal es el siguiente:



En Santiago de Chile, a 15 de julio 2013, entre la **CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL**, en adelante la “Corporación” rol único tributario número 60.301.001-9, persona jurídica de derecho público, representada por el Presidente de su Consejo Superior don **RUBÉN BALLESTEROS CÁRCAMO**, chileno, abogado, cédula nacional de identidad número 4.209.614-8, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos 1409, piso 17, Santiago, por una parte, y el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, servicio público descentralizado, rol único tributario número 61.979.440-0, en adelante e indistintamente el “Instituto” o el “IPS”, representado por su Director Nacional (TP) don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, casado, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad número 5.460.855-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos 886, piso 2, Santiago, por la otra, se ha acordado el siguiente Convenio de colaboración, teniendo presente lo que declaran en su cláusula primera:

PRIMERA: ANTECEDENTES.

1) El Instituto de Previsión Social y el Programa ChileAtiende.

El Supremo Gobierno ha implementado a través del Instituto de Previsión Social –creado en virtud de la Ley 20.255–, el proyecto ChileAtiende, el que constituye una red de servicios del Estado que permite a las personas realizar en un solo lugar diversos trámites relacionados con distintas instituciones públicas, con estándares orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y a garantizar el acceso de éstas a las diversas prestaciones del Estado. El objetivo de aquel proyecto es garantizar que el Estado esté al servicio de las personas, integrando diversas instituciones horizontalmente y facilitando así la realización de trámites, con un fuerte énfasis en la modernización del Estado.

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 Poder Judicial en la entrega de información a los usuarios de éste.

2) La Corporación Administrativa del Poder Judicial.

La Corporación Administrativa del Poder Judicial, es un organismo de derecho público, con personalidad jurídica propia, dependiente de la Corte Suprema y que tiene a su cargo la administración de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales destinados al funcionamiento de los tribunales que integran el Poder Judicial.

En este marco, la Corporación se ha impuesto como misión brindar soporte de excelencia a los tribunales, contribuyendo a mejorar la calidad de la justicia y a facilitar el acceso de la comunidad a ella, administrando en forma eficiente y transparente los recursos del Poder Judicial.



SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

En virtud del presente Convenio, conforme a las directrices del proyecto ChileAtiende y en el marco de sus respectivas competencias, las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios del Poder Judicial, en lo que se refiere a consultas en línea sobre el estado de las causas; direcciones, teléfonos, horarios de atención y territorios jurisdiccionales de los Tribunales; y otorgamiento, a través de su plataforma presencial, de claves para que los intervinientes puedan consultar los juicios de familia en los que participan.

La implementación de este Convenio se verificará en el marco del proyecto ChileAtiende, a través de los funcionarios/as de la red de atención del IPS especialmente habilitados/as al efecto. Las partes estipulan que, si bien la regulación que se indicará aparece referida a los aspectos que se señalan en el párrafo primero de esta cláusula, el presente Convenio se aplicará, con las adaptaciones de ejecución que pudieran ser necesarias, a otras áreas o tareas que ambas entidades determinen implementar en el marco del proyecto ChileAtiende.

Este Convenio se implementará en todo el territorio nacional, de una sola vez o de manera progresiva, o comenzará mediante un plan piloto, según la evaluación hecha por las partes a través de los Coordinadores establecidos en el presente instrumento.

TERCERA: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

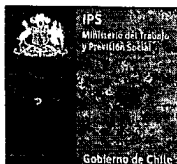
Las partes estipulan que, para efectos de la atención de los usuarios del Poder Judicial, se utilizarán los Centros de Atención del IPS y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el Instituto para las otras atenciones que realiza en dichas dependencias, incluidas las medidas especiales que el Instituto deba adoptar para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias.

Asimismo, acuerdan que para la ejecución del presente Convenio, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS disponga del equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet y demás medios que garanticen el nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

Será condición de ejecución de este acuerdo el que la Corporación capacite adecuadamente a los funcionarios del Instituto que se defina en el plan de trabajo elaborado por los coordinadores al efecto.

CUARTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

Para el acceso a los Sistemas del Poder Judicial que lo requieran, la Corporación deberá proporcionar una clave individual, personal e intransferible a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto.



El uso indebido de la clave asignada facultará a la Corporación 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.

QUINTA: OBLIGACIONES O COMPROMISOS PRINCIPALES DE LA CORPORACIÓN.

- 1) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios de información y atención al público.
- 2) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios de información y atención al público.
- 3) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios de información y atención al público del Poder Judicial.
- 4) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo del presente Convenio.
- 5) Evaluar la calidad de la entrega de los servicios proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- 6) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales relacionados con los servicios asociados al presente Convenio.
- 7) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos que tengan relación con los servicios que se prestan a través del presente Convenio.
- 8) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios del Poder Judicial ante el IPS, en el marco de los servicios que dicen relación con el presente Convenio.

SEXTA: OBLIGACIONES O COMPROMISOS PRINCIPALES DEL IPS

- 1) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente Convenio.
- 2) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios del Poder Judicial que entregará en virtud del presente Convenio.
- 3) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- 4) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y Call Center.
- 5) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare el Poder Judicial, sobre los servicios objeto de este Convenio.
- 6) 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.
- 7) Recibir los requerimientos de los usuarios del Poder Judicial y remitirlos oportunamente a éste para su resolución.
- 8) Realizar todas las gestiones necesarias para mantener actualizadas las cuentas (nombre de usuario y claves) entregadas para la creación de claves de consulta de causas al público. La información relativa a aquellos funcionarios que dejan de trabajar en el IPS deberá ser enviada en el menor plazo posible a una dirección de correo electrónico que se habilitará para ello, procediendo la



Corporación a bloquear de forma inmediata la cuenta respectiva.

SÉPTIMA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

Las partes acuerdan que en caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente Convenio, la Corporación deberá notificar de este hecho al Coordinador designado por el Instituto, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

Asimismo, estipulan que ante el incumplimiento grave y/o reiterado del IPS de las obligaciones establecidas en el presente Convenio, la Corporación podrá excepcionalmente poner término inmediato al presente acuerdo, lo que se deberá realizar mediante comunicación escrita con las formalidades establecidas en la cláusula undécima.

El IPS tendrá las mismas facultades establecidas en los párrafos precedentes de esta cláusula ante el incumplimiento por parte de la Corporación de sus obligaciones.

OCTAVA: 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 del Poder Judicial, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos por el artículo 19, número 4, de la Constitución Política de la República, en la forma regulada en la Ley 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable, y con arreglo a la Ley 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 Corporación y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

NOVENA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Con la finalidad de controlar y coordinar la correcta ejecución del presente Convenio, tanto el IPS como la Corporación designarán, cada uno, a dos funcionarios de su dependencia, en calidad de Coordinadores Titular y Suplente del mismo, quienes canalizarán la relación entre ambas instituciones.

El IPS realizará la asignación de funciones mediante el acto administrativo correspondiente, mientras que la Corporación designa en este acto como Coordinadora Titular a la Subjefa del Departamento de Informática y como Coordinador Suplente, al funcionario del mismo Departamento, jefe de este proyecto.

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



DÉCIMA: CONVENIO SIN TRANSFERENCIA DE FONDOS.

El presente Convenio no considera la transferencia de recursos financieros.

UNDÉCIMA. VIGENCIA. TERMINACIÓN. MODIFICACIONES.

El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación y notificación del último y pertinente acto que lo apruebe, y su duración será indefinida.

Cada parte podrá ponerle término comunicando su decisión a la otra, notificándola de ello por escrito en el domicilio señalado en esta comparecencia, con a lo menos treinta días de anticipación a la fecha que se fije para su término. El ingreso del documento en la oficina de recepción correspondiente, constituirá suficiente notificación para estos efectos.

Sin perjuicio de lo estipulado en el tercer párrafo de la cláusula segunda del presente instrumento, las partes podrán acordar las modificaciones a este Convenio que estimen necesarias, con sujeción a las normas correspondientes.

DUODÉCIMA: 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 contrato se suscribe en cuatro ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando dos ejemplares en poder de cada parte.

PERSONERÍAS

La personería de don Rubén Ballesteros Cárcamo para actuar en representación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, en su calidad de Presidente de su Consejo Superior, consta de Acuerdo del Pleno de la Corte Suprema de fecha 19 de diciembre de 2011.

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

RUBÉN BALLESTEROS CÁRCAMO
PRESIDENTE
CONSEJO SUPERIOR
CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA
DEL PODER JUDICIAL

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



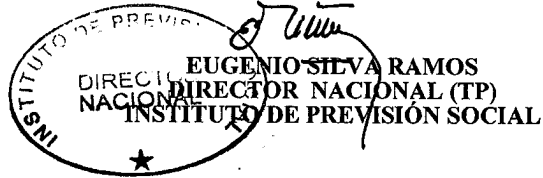
Departamento Transparencia y Documentación - Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - Santiago
Teléfonos 965 2000 - 965 2637 - www.ips.gob.cl

145

2.- Designanse como Coordinadores del Convenio que se aprueba por el presente instrumento, a las profesionales de la Subdirección de Servicios al Cliente, doña Bernardita Morán Pincheira, como titular, y a doña Paula Manque Diaz, como suplente, quienes tendrán las facultades y responsabilidades que se indican en la Cláusula Novena del mencionado instrumento.

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



DISTRIBUCION:

- Jefa de Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Atención a Clientes
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Direcciones Regionales
- Corporación Administrativa del Poder Judicial

[Signature]
NIR/RRY/tpy
Convenio Colab. IPS-CAPJ
CP Convenios
1-87

CONVENIO DE COLABORACIÓN

CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL

E

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

En Santiago de Chile, a 15 de julio de 2013, entre la **CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PODER JUDICIAL**, en adelante la "Corporación" rol único tributario número 60.301.001-9, persona jurídica de derecho público, representada por el Presidente de su Consejo Superior don **RUBÉN BALLESTEROS CÁRCAMO**, chileno, abogado, cédula nacional de identidad número 4.209.614-8, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos 1409, piso 17, Santiago, por una parte, y el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, servicio público descentralizado, rol único tributario número 61.979.440-0, en adelante e indistintamente el "Instituto" o el "IPS", representado por su Director Nacional (TP) don **EUGENIO SILVA RAMOS**, chileno, casado, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad número 5.460.855-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos 886, piso 2, Santiago, por la otra, se ha acordado el siguiente Convenio de colaboración, teniendo presente lo que declaran en su cláusula primera:

PRIMERA: ANTECEDENTES.

1) El Instituto de Previsión Social y el Programa ChileAtiende.

El Supremo Gobierno ha implementado a través del Instituto de Previsión Social –creado en virtud de la Ley 20.255-, el proyecto ChileAtiende, el que constituye una red de servicios del Estado que permite a las personas realizar en un solo lugar diversos trámites relacionados con distintas instituciones públicas, con estándares orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y a garantizar el acceso de éstas a las diversas prestaciones del Estado. El objetivo de aquel proyecto es garantizar que el Estado esté al servicio de las personas, integrando diversas instituciones horizontalmente y facilitando así la realización de trámites, con un fuerte énfasis en la modernización del Estado.

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 Poder Judicial en la entrega de información a los usuarios de éste.

2) La Corporación Administrativa del Poder Judicial.

La Corporación Administrativa del Poder Judicial, es un organismo de derecho público, con personalidad jurídica propia, dependiente de la Corte Suprema y que tiene a su cargo la administración de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales destinados al funcionamiento de los tribunales que integran el Poder Judicial.

En este marco, la Corporación se ha impuesto como misión brindar soporte de excelencia a los tribunales, contribuyendo a mejorar la calidad de la justicia y a facilitar el acceso de la comunidad a ella, administrando en forma eficiente y transparente los recursos del Poder Judicial.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

En virtud del presente Convenio, conforme a las directrices del proyecto ChileAtiende y en el marco de sus respectivas competencias, las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios

del Poder Judicial, en lo que se refiere a consultas en línea sobre el estado de las causas; direcciones, teléfonos, horarios de atención y territorios jurisdiccionales de los Tribunales; y otorgamiento, a través de su plataforma presencial, de claves para que los intervinientes puedan consultar los juicios de familia en los que participan.

La implementación de este Convenio se verificará en el marco del proyecto ChileAtiende, a través de los funcionarios/as de la red de atención del IPS especialmente habilitados/as al efecto.

Las partes estipulan que, si bien la regulación que se indicará aparece referida a los aspectos que se señalan en el párrafo primero de esta cláusula, el presente Convenio se aplicará, con las adaptaciones de ejecución que pudieran ser necesarias, a otras áreas o tareas que ambas entidades determinen implementar en el marco del proyecto ChileAtiende.

Este Convenio se implementará en todo el territorio nacional, de una sola vez o de manera progresiva, o comenzará mediante un plan piloto, según la evaluación hecha por las partes a través de los Coordinadores establecidos en el presente instrumento.

TERCERA: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

Las partes estipulan que, para efectos de la atención de los usuarios del Poder Judicial, se utilizarán los Centros 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.

Asimismo, acuerdan que para la ejecución del presente Convenio, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS disponga del equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet y demás medios que garanticen el nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

Será condición de ejecución de este acuerdo el que la Corporación capacite adecuadamente a los funcionarios del Instituto que se defina en el plan de trabajo elaborado por los coordinadores al efecto.

CUARTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

Para el acceso a los Sistemas del Poder Judicial que lo requieran, la Corporación deberá proporcionar una clave individual, personal e intransferible a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto.

El uso indebido de la clave asignada facultará a la Corporación 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.

QUINTA: OBLIGACIONES O COMPROMISOS PRINCIPALES DE LA CORPORACIÓN.

- 1) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios de información y atención al público.
- 2) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios de información y atención al público.
- 3) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios de información y atención al público del Poder Judicial.
- 4) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo del presente Convenio.
- 5) Evaluar la calidad de la entrega de los servicios proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.

- 6) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales relacionados con los servicios asociados al presente Convenio.
- 7) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos que tengan relación con los servicios que se prestan a través del presente Convenio.
- 8) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios del Poder Judicial ante el IPS, en el marco de los servicios que dicen relación con el presente Convenio.

SEXTA: OBLIGACIONES O COMPROMISOS PRINCIPALES DEL IPS

- 1) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente Convenio.
- 2) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios del Poder Judicial que entregará en virtud del presente Convenio.
- 3) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- 4) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y Call Center.
- 5) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare el Poder Judicial, sobre los servicios objeto de este Convenio.
- 6) 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.
- 7) Recibir los requerimientos de los usuarios del Poder Judicial y remitirlos oportunamente a éste para su resolución.
- 8) Realizar todas las gestiones necesarias para mantener actualizadas las cuentas (nombre de usuario y claves) entregadas para la creación de claves de consulta de causas al público. La información relativa a aquellos funcionarios que dejan de trabajar en el IPS deberá ser enviada en el menor plazo posible a una dirección de correo electrónico que se habilitará para ello, procediendo la Corporación a bloquear de forma inmediata la cuenta respectiva.

SÉPTIMA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

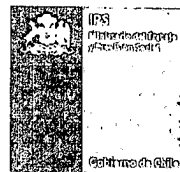
Las partes acuerdan que en caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente Convenio, la Corporación deberá notificar de este hecho al Coordinador designado por el Instituto, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan.

Asimismo, estipulan que ante el incumplimiento grave y/o reiterado del IPS de las obligaciones establecidas en el presente Convenio, la Corporación podrá excepcionalmente poner término inmediato al presente acuerdo, lo que se deberá realizar mediante comunicación escrita con las formalidades establecidas en la cláusula undécima.

El IPS tendrá las mismas facultades establecidas en los párrafos precedentes de esta cláusula ante el incumplimiento por parte de la Corporación de sus obligaciones.

OCTAVA: 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



del Poder Judicial, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos por el artículo 19, número 4, de la Constitución Política de la República, en la forma regulada en la Ley 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable, y con arreglo a la Ley 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 Corporación y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

NOVENA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Con la finalidad de controlar y coordinar la correcta ejecución del presente Convenio, tanto el IPS como la Corporación designarán, cada uno, a dos funcionarios de su dependencia, en calidad de Coordinadores Titular y Suplente del mismo, quiénes canalizarán la relación entre ambas instituciones.

El IPS realizará la asignación de funciones mediante el acto administrativo correspondiente, mientras que la Corporación designa en este acto como Coordinadora Titular a la Subjefa del Departamento de Informática y como Coordinador Suplente, al funcionario del mismo Departamento, jefe de este proyecto.

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

DÉCIMA: CONVENIO SIN TRANSFERENCIA DE FONDOS.

El presente Convenio no considera la transferencia de recursos financieros.

UNDÉCIMA. VIGENCIA. TERMINACIÓN. MODIFICACIONES.

El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación y notificación del último y pertinente acto que lo apruebe, y su duración será indefinida.

Cada parte podrá ponerle término comunicando su decisión a la otra, notificándola de ello por escrito en el domicilio señalado en esta comparecencia, con a lo menos treinta días de anticipación a la fecha que se fije para su término. El ingreso del documento en la oficina de recepción correspondiente, constituirá suficiente notificación para estos efectos.

Sin perjuicio de lo estipulado en el tercer párrafo de la cláusula segunda del presente instrumento, las partes podrán acordar las modificaciones a este Convenio que estimen necesarias, con sujeción a las normas correspondientes.

DUODÉCIMA: 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.

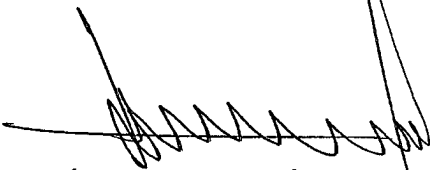
El presente contrato se suscribe en cuatro ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando dos ejemplares en poder de cada parte.



PERSONERÍAS

La personería de don Rubén Ballesteros Cárcamo para actuar en representación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, en su calidad de Presidente de su Consejo Superior, consta de Acuerdo del Pleno de la Corte Suprema de fecha 19 de diciembre de 2011.

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


RUBÉN BALLESTEROS CÁRCAMO
PRESIDENTE
CONSEJO SUPERIOR
CORPORACIÓN ADMINISTRATIVA
DEL PODER JUDICIAL


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