

**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN,  
ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL  
Y LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA**

---

**RESOLUCIÓN            264  
EXENTA: N°**

**SANTIAGO,  
- 4 MAR 2014**

**V I S T O S:**

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N°4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social.

2.- El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, 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.

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

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



2.- Que, la Contraloría General de la República, conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República y su Ley Orgánica N° 10.336, es un organismo constitucionalmente autónomo, al que le corresponde ejercer el control de la legalidad de los actos de la Administración, fiscalizar el ingreso y la inversión de los fondos del Fisco, de las municipalidades y de los demás organismos y servicios que determinen las leyes, examinar y juzgar las cuentas de las personas que tengan a su cargo bienes de esas entidades, llevar la contabilidad general de la Nación, y desempeñar las demás funciones que le encomiende la ley orgánica constitucional respectiva.

3.- Que, en el contexto del proyecto “ChileAtiende”, el Instituto de Previsión Social y la Contraloría General de la República, 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 de la Contraloría, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas al Portal “Contraloría y Ciudadano”, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, del Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos, quienes atenderán y orientarán a los usuarios al respecto, comenzando con un plan piloto que abarcará los Centros de Atención del IPS, pertenecientes a Antofagasta, Valdivia y Puerto Natales, extendiéndose con posterioridad a todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, según la implementación que acuerden las partes en documentos Anexos. Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente, para cuyos efectos deberán suscribir el correspondiente instrumento modificatorio, el que será sometido a la tramitación que se acuerda para estos efectos en la cláusula undécima del Convenio que se aprueba por el presente acto administrativo, para tener vigencia.

4.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante su Oficio Ordinario N° 36366/7807-13, de 04 de diciembre de 2013, complementado por el Oficio Ordinario N° 36366/1151-14, de 14 de febrero de 2014, aprueba y visa el proyecto del referido Convenio de Colaboración, estableciendo la procedencia de elaborar el acto administrativo aprobatorio, exento del trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República.

5.- Que, mediante Oficio Ord. 13072, de 20 de febrero de 2014, la Contraloría General de la República remite su Resolución Exenta N° 1035, de 18 de febrero de 2014, por la que aprueba el Convenio de Colaboración de la especie, y su Resolución Exenta N° 1036, de igual fecha, en que designa los Coordinadores del mismo, de acuerdo a lo previsto en su Cláusula Novena.

6.- Que, por documento electrónico de fecha 27 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.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 30 de enero de 2014, entre el **Instituto de Previsión Social** y la **Contraloría General de la República**, en el contexto del proyecto “ChileAtiende”, cuya finalidad es prestar su colaboración en la entrega de información a los usuarios de la Contraloría, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas al Portal “Contraloría y Ciudadano”, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, del Call Center y de los canales habilitados por el IPS, cuyo tenor literal es el siguiente:

### CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

En Santiago de Chile, a 30 de enero de 2014, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el “IPS” o el “Instituto”, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional (S) don JOSE MIGUEL LAGOS SERRANO, chileno, casado, Ingeniero Civil Industrial, cédula de identidad N° 10.058.810-2, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**, en adelante la “Contraloría” o la “CGR”, R.U.T. N° 60.400.000-9, por la otra, representada por el Contralor General don RAMIRO MENDOZA ZUÑIGA, chileno, casado, Abogado, cédula de identidad N° 7.578.740-5, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 56, Piso 9, 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.

Que, en virtud de lo establecido en la Constitución Política de la República y en la Ley N° 10.336, la Contraloría General de la República es un organismo constitucionalmente autónomo, al que le corresponde ejercer el control de la legalidad de los actos de la Administración, fiscalizar el ingreso y la inversión de los fondos del Fisco, de las municipalidades y de los demás organismos y servicios que determinen las leyes, examinar y juzgar las cuentas de las personas que tengan a su cargo bienes de esas entidades, llevar la contabilidad general de la Nación, y desempeñar las demás funciones que le encomiende la ley orgánica constitucional respectiva.

Dentro del marco de las funciones mencionadas en el párrafo precedente, la Contraloría ha implementado el Portal “Contraloría y Ciudadano”, a través del cual los ciudadanos pueden convertirse en colaboradores de la labor de fiscalización de la Contraloría mediante el envío de sus sugerencias de fiscalización y denuncias a través de los formularios online especialmente diseñados para esos efectos.

## **SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.**

El objeto del presente convenio es establecer una relación de colaboración 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.

## **TERCERA: ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios de la Contraloría, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas al Portal “Contraloría y Ciudadano”, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes informarán y orientarán a los usuarios al respecto, así como en el Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos.

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen



en el marco de la legislación vigente, para cuyos efectos deberán suscribir el correspondiente instrumento modificatorio, el que será sometido a la tramitación que se acuerda para estos efectos en la cláusula undécima.

El presente convenio comenzará con un Plan Piloto que abarcará los Centros de Atención del IPS, pertenecientes a Antofagasta, Valdivia y Puerto Natales, extendiéndose con posterioridad a todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, según la implementación que acuerden las partes en documentos Anexos.

#### **CUARTA: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.**

Para la ejecución del compromiso establecido en el inciso primero de la cláusula precedente, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS, disponga de un módulo de autoatención o equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet, con su respectiva impresora, con características técnicas que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

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

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

1) Serán obligaciones principales de la Contraloría:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios de la Contraloría.
- 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 proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.

2) Serán obligaciones principales del Instituto:



- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios de la Contraloría, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y del Call Center.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que le proporcione la Contraloría, sobre los servicios objeto de este convenio.
- f) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio y mantener la confidencialidad de los datos e información a la cual se acceda.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b) y f) del número 1) y letra c) del número 2), de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos de los Coordinadores de este convenio.

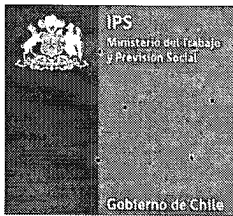
#### **SEXTA: NÓMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.**

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del presente convenio por ambas partes, el Instituto entregará a la Contraloría la nómina de funcionarios(as) de los módulos de autoatención de sus Centros de Atención que, debidamente capacitados, serán los idóneos para ejecutar las labores acordadas por las partes en el presente instrumento.

#### **SÉPTIMA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.**

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

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



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

#### **OCTAVA: DIFUSIÓN.**

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

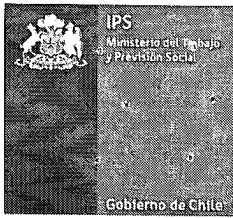
#### **NOVENA: COORDINADORES DEL CONVENIO.**

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la Contraloría, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la resolución del respectivo Servicio que aprueba el presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

#### **DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto a terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, al artículo 56 de la Ley N° 20.255 y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la Contraloría y del IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

Del mismo modo las partes se obligan a adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas.



### **UNDÉCIMA: VIGENCIA, TERMINACIÓN, MODIFICACIONES.**

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 corridos 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, y se entenderán practicadas al tercer día hábil siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

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

### **DECIMOTERCERA: PERSONERÍAS.**

La personería de don Ramiro Mendoza Zúñiga, para representar a la Contraloría General de la República, consta en el Decreto Supremo N°476, del año 2007, del Ministerio de Hacienda.

La personería de don Jose Miguel Lagos Serrano, para representar al Instituto de Previsión Social, en calidad de Director Nacional (S), consta en Resolución N° 295, de 05.07.12, tomada de razón por la Contraloría General de la República con fecha 27.08.12, en concordancia con las estipulaciones de los artículos 79 y 80 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

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

RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA  
CONTRALOR GENERAL  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA

JOSE MIGUEL LAGOS SERRANO  
DIRECTOR NACIONAL (S)  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL






2.- Desígnanse como Coordinadores del Convenio que se aprueba por el presente instrumento, a los profesionales de la Subdirección de Servicios al Cliente, don Fabián Cofré Sandoval, Project Manager del Departamento Productos, como titular, y a doña Bernardita Morán Pincheira, encargada Área de Proyectos, 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.

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

**DISTRIBUCION:**

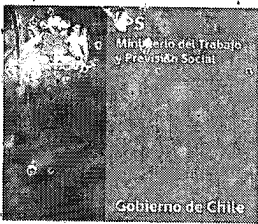
- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Administración y Finanzas
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Atención a Clientes
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Direcciones Regionales
- Contraloría General de la República
- Funcionarios designados



Convenio Colab. IPS-CGR

CP Convenios

II-109



**CONVENIO DE COLABORACIÓN**  
**ENTRE EL**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**  
**Y LA**  
**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

En Santiago de Chile, a 30 de enero de 2014, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el “IPS” o el “Instituto”, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional (S) don JOSE MIGUEL LAGOS SERRANO, chileno, casado, ingeniero civil industrial, cédula de identidad N° 10.058.810-2, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**, en adelante la “Contraloría”, R.U.T. N° 60.400.000-9, por la otra, representada por el Contralor General don RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA, chileno, casado, Abogado, cédula de identidad N° 7.578.740-5, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 56, Piso 9, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente convenio en sus calidades de servicios públicos.

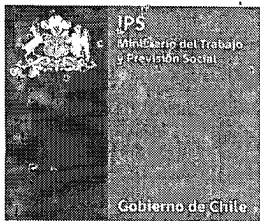
**PRIMERA: ANTECEDENTES.**

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.

Que, en virtud de lo establecido en la Constitución Política de la República y en la Ley Nº 10.336, la Contraloría General de la República es un organismo constitucionalmente autónomo, al que le corresponde ejercer el control de la legalidad de los actos de la Administración, fiscalizar el ingreso y la inversión de los fondos del Fisco, de las municipalidades y de los demás organismos y servicios que determinen las leyes, examinar y juzgar las cuentas de las personas que tengan a su cargo bienes de esas entidades, llevar la contabilidad general de la Nación, y desempeñar las demás funciones que le encomiende la ley orgánica constitucional respectiva.

Dentro del marco de las funciones mencionadas en el párrafo precedente, la Contraloría ha implementado el Portal "Contraloría y Ciudadano", a través del cual los ciudadanos pueden convertirse en colaboradores de la labor de fiscalización de la Contraloría mediante el envío de sus sugerencias de fiscalización y denuncias a través de los formularios online especialmente diseñados para esos efectos.

#### **SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.**

El objeto del presente convenio es establecer una relación de colaboración 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.

#### **TERCERA: ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios de la Contraloría, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas al Portal "Contraloría y Ciudadano", lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes informarán y orientarán a los usuarios al respecto, así como en el Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos.

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente, para cuyos efectos deberán suscribir el correspondiente instrumento modificatorio, el que será sometido a la tramitación que se acuerda para estos efectos en la cláusula undécima.

El presente convenio comenzará con un Plan Piloto que abarcará los Centros de Atención del IPS, pertenecientes a Antofagasta, Valdivia y Puerto Natales, extendiéndose con posterioridad a todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, según la implementación que acuerden las partes en documentos Anexos.

#### **CUARTA: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.**





Para la ejecución del compromiso establecido en el inciso primero de la cláusula precedente, será condición que el Centro de Atención respectivo del IPS, disponga de un módulo de autoatención o equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet, con su respectiva impresora, con características técnicas que garanticen un nivel de servicio expedito y seguridad en la operación.

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

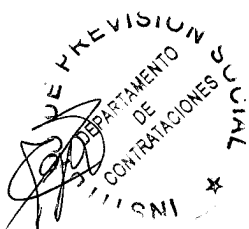
#### **QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

1) Serán obligaciones principales de la Contraloría:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios de la Contraloría.
- 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 proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.

2) Serán obligaciones principales del Instituto:

- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios de la Contraloría, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y del Call Center.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que le proporcione la Contraloría, sobre los servicios objeto de este convenio.
- f) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio y mantener la confidencialidad de los datos e información a la cual se acceda.





Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b) y f) del número 1) y letra c) del número 2), de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos de los Coordinadores de este convenio.

**SEXTA: NÓMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.**

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la total tramitación del presente convenio por ambas partes, el Instituto entregará a la Contraloría la nómina de funcionarios(as) de los módulos de autoatención de sus Centros de Atención que, debidamente capacitados, serán los idóneos para ejecutar las labores acordadas por las partes en el presente instrumento.

**SÉPTIMA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.**

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

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

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

**OCTAVA: DIFUSIÓN.**

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

**NOVENA: COORDINADORES DEL CONVENIO.**

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la Contraloría, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la resolución del respectivo Servicio que aprueba el presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

**DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**





Las partes se obligan a respetar y mantener respecto a terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, al artículo 56 de la Ley N° 20.255 y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la Contraloría y del IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

Del mismo modo las partes se obligan a adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas.

#### **UNDÉCIMA: VIGENCIA, TERMINACIÓN, MODIFICACIONES.**

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 corridos 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, y se entenderán practicadas al tercer día hábil siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

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

#### **PERSONERÍAS:**







La personería de don Ramiro Mendoza Zúñiga, para representar a la Contraloría General de la República, consta en el Decreto Supremo N°476, del año 2007, del Ministerio de Hacienda.

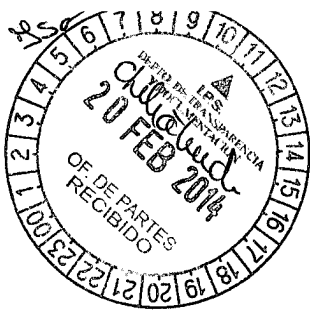
La personería de don José Miguel Lagos Serrano, para representar al Instituto de Previsión Social, en su calidad de Director Nacional (S), consta en Resolución N°295, de 05.07.12, tomada de razón por la Contraloría General de la República con fecha 27.08.12, en concordancia con las estipulaciones de los artículos 79 y 80 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

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

  
RAMIRO MENDOZA ZÚNIGA  
CONTRALOR GENERAL  
CONTRALORÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

  
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL  
DIRECTOR NACIONAL  
JOSE MIGUEL LAGOS SERRANO  
★ DIRECTOR NACIONAL (S)  
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL  
DEPARTAMENTO  
DE  
CONTRATACIONES



DIVISION JURIDICA - INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL  
Av. Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - PISO 7° - Santiago  
www.ips.gob.cl

**ORD.:** N° 36366/1151-14  
**ANT.:** 1) Prov. N° 34, de 31.01.14, del Gabinete de la Dirección Nacional.  
**MAT.:** Envía Convenio de Colaboración suscrito con la Contraloría General de la República y solicita se emita la respectiva Resolución aprobatoria.

SANTIAGO, 14 FEB. 2014

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

Mediante providencia citada en ANT 1) el Gabinete de la Dirección Nacional, ha remitido un ejemplar del Convenio de Colaboración suscrito entre este Instituto y la Contraloría General de la República, con el objeto que se emita la resolución aprobatoria correspondiente.

Conforme a lo indicado precedentemente, se adjunta el precitado documento, para los fines señalados, haciendo presente de conformidad con las normas establecidas en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, la respectiva resolución aprobatoria, se encuentra exenta del trámite de toma de razón por parte del mencionado organismo contralor.

Saluda atentamente a Ud.



*[Handwritten signature]*  
MARIA SOLEDAD RAMIREZ HERRERA  
FISCAL

Incl.: Lo indicado.  
Distribución:  
Destinatario  
Gabinete de la Dirección Nacional.  
Carpeta Jurídica.

*[Handwritten signature]*  
MCMBISGUP

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° FOLIO 4005-9	FECHA 20/2/14
DESTINO Sra. Jefa Subdepto. Gestión Resoluciones. - Elaborar Resolución. - <i>[Handwritten signature]</i>	
FIRMA	

*Incl: 1 ejemplar de Convenio Colaboración!*