

**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN,
ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN
SOCIAL Y LA SUBSECRETARÍA DE
TRANSPORTES**

**RESOLUCIÓN 308
EXENTA: N°**

SANTIAGO, 12 MAR 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.

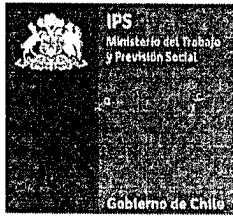
2.- El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

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:

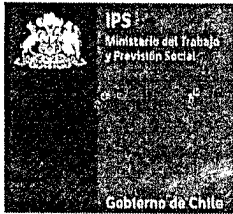
1.- Que, el Instituto de Previsión Social, es un servicio público descentralizado que, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde entre otras funciones, la administración de los beneficios previsionales y sociales que las normas le encomiendan, y que, además, posee una 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, los Decretos con Fuerza de Ley N° 343, de 1953 y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, establecen entre las atribuciones de la Subsecretaría de Transportes la de planificar los sistemas de transporte a fin de darles una estructura racional y coordinada que permita satisfacer las necesidades de la población, así como ocuparse del fomento y eficiencia de los sistemas de transporte resultando, de este modo necesario el desarrollo de diversas acciones tendientes a la consecución de dicho fin, entre las que deben incluirse aquéllas destinadas a informar a la población acerca de los servicios de transporte disponibles y la forma de acceder a éstos, utilizando diversos canales de información, siendo uno de ellos la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). En ese sentido el sitio web Transporte “Escucha”, de la Subsecretaría de Transportes, administrado por su OIRS, entrega información sobre: procedimiento para denunciar irregularidades relacionadas sobre el transporte público; aplicación, interpretación y cumplimiento de las normas de transporte; inscripción y cancelación de taxis, transporte escolar, transporte privado y turismo de pasajeros, transporte interurbano, transporte rural, etc; seguro obligatorio de accidentes personales (SOAP); escuelas y licencias de conducir; plantas de revisión técnica; homologación de vehículos; información y estadísticas legislativas de transporte. Asimismo, acoge denuncias relativas al transporte público, canaliza los reclamos en contra de los funcionarios públicos de la Subsecretaría y acoge las sugerencias y las deriva a la instancia correspondiente..

3.- Que, en el contexto del proyecto “ChileAtiende”, el Instituto de Previsión Social y la Subsecretaría de Transportes, han acordado suscribir un Convenio de Colaboración, que estipula que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración a los usuarios de la mencionada Subsecretaría en la entrega de información, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes orientaran a los usuarios al respecto, así como en el Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos, comenzando con un plan piloto que abarcará los Centros de Atención del IPS, pertenecientes a las regiones de Antofagasta y Biobío, 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 duodécima.

4.- Que, por documento electrónico de fecha 11 de marzo 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 la Cláusula Décima del mismo.



RESUELVO:

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 13 de febrero de 2014, entre el Instituto de Previsión Social y la Subsecretaría de Transportes, en el contexto del proyecto "ChileAtiende", cuya finalidad es prestar su colaboración a los usuarios de la mencionada Subsecretaría, en lo que a entrega de información se refiere, a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, así como del Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos, cuyo tenor literal es el siguiente:

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

En Santiago de Chile, a 13 de febrero 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 (TP) don EUGENIO SILVA RAMOS, chileno, casado, ingeniero civil industrial, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**, en adelante e indistintamente la "Subsecretaría", R.U.T. N° 61.212.000-5, por la otra, representada por su Subsecretaria doña GLORIA HUTT HESSE, cédula de identidad N° 6.069.264-5, ambas domiciliadas en calle Amunátegui N° 139, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.

PRIMERA: ANTECEDENTES.

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



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.

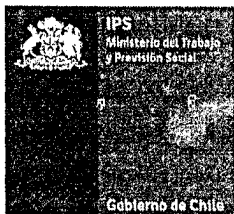
Que, en ese contexto, la Administración del Estado debe observar en su actuar los principios de colaboración, coordinación y de unidad de acción, evitando la duplicidad o interferencia de acciones, de conformidad al artículo 5° de la Ley N° 18.575, y en dicha virtud el Gobierno a través del Ministerio 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, los Decretos con Fuerza de Ley N° 343, de 1953 y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, establecen entre las atribuciones de la Subsecretaría de Transportes la de planificar los sistemas de transporte a fin de darles una estructura racional y coordinada que permita satisfacer las necesidades de la población, así como ocuparse del fomento y eficiencia de los sistemas de transporte resultando, de este modo necesario el desarrollo de diversas acciones tendientes a la consecución de dicho fin, entre las que deben incluirse aquéllas destinadas a informar a la población acerca de los servicios de transporte disponibles y la forma de acceder a éstos, utilizando diversos canales de información, siendo uno de ellos la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

En ese sentido el sitio web Transporte Escucha, de la Subsecretaría de Transportes, administrado por su OIRS, entrega información sobre: procedimiento para denunciar irregularidades relacionadas sobre el transporte público; aplicación, interpretación y cumplimiento de las normas de transporte; inscripción y cancelación de taxis, transporte escolar, transporte privado y turismo de pasajeros, transporte interurbano, transporte rural, etc; seguro obligatorio de accidentes personales (SOAP); escuelas y licencias de conducir; plantas de revisión técnica; homologación de vehículos; información y estadísticas legislativas de transporte. Asimismo, acoge denuncias relativas al transporte público, canaliza los reclamos en contra de los funcionarios públicos de la Subsecretaría y acoge las sugerencias y las deriva a la instancia correspondiente.

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 y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

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 Subsecretaría, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes y orientaran 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 duodécima.

El presente convenio comenzará con un Plan Piloto que abarcará los Centros de Atención del IPS, pertenecientes a las regiones de Antofagasta y Biobío, 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 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.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites en el sitio web <http://www.transportesucucha.cl>, se utilizarán los Centros de Atención del Instituto y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias. El Instituto informará a la Subsecretaría, las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto a la atención de usuarios del sitio web <http://www.transportesucucha.cl>.

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



QUINTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

Atendido que para el acceso a los sistemas del sitio web <http://www.transportescucha.cl> podría requerirse disponer de claves de ingreso, dicha entidad deberá proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto y, previamente capacitados por aquella, la que será personal e intransferible.

El uso indebido de la clave asignada facultará a la Subsecretaría 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) Serán obligaciones principales de la Subsecretaría:

- 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 disponibles en el sitio web <http://www.transprotescucha.cl>.
- 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 usuarios 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 asociados al presente convenio.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios del sitio web <http://www.transportescucha.cl> ante el IPS.

2) Serán obligaciones principales del Instituto:

- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios disponibles en el sitio web <http://www.transportescucha.cl>, 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 prepare la Subsecretaría, 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.
- g) Ingresar los requerimientos de los usuarios al sitio web <http://www.transportescuca.cl>.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b) g) y h) del número 1) y, las consignadas en las letras c) y g) del número 2) de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos de los Coordinadores de este Convenio, documentos que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de él, en calidad de Anexos.

SÉPTIMA: NOMINA 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 Subsecretaría 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.

OCTAVA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

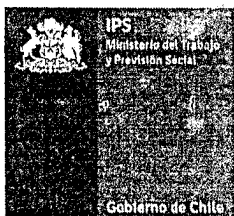
En caso que el IPS incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en el caso de faltas graves de sus funcionarios(as) habilitados, la Subsecretaría deberá notificar de este hecho al Coordinador Titular y/o Suplente designado por el Instituto, quien deberá adoptar inmediatamente 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 Subsecretaría podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula duodécima del presente instrumento.

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

NOVENA: 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 Subsecretaría al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.



DÉCIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la Subsecretaría, 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.

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.

UNDÉCIMA: 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 Subsecretaría y que el 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.

DUODÉCIMA: 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 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.

DÉCIMA TERCERA: 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 cuatro (4) ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando dos (2) ejemplares en poder de cada parte.

DÉCIMA CUARTA: PERSONERÍAS.

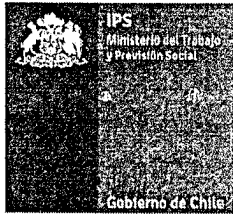
La personería de doña Gloria Hutt Hesse, para representar a la Subsecretaría de Transportes, consta en Decreto N° 67 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 22, de fecha 30 de diciembre de 2013, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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

GLORIA HUTT HESSE
SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES

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



2.- Designanse 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 Paula Manque Díaz, Jefa del Departamento Productos, como suplente, quienes tendrán las facultades y responsabilidades que se indican en la Cláusula Décima 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
- Funcionarios designados
- Subsecretaría de Transportes

NQR/MEGA/RPY/rpy

Convenio Colab IPS- Subsecretaría de Transportes

CP Convenios

III-53



CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

En Santiago de Chile, a 13 de febrero 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 (TP) don EUGENIO SILVA RAMOS, chileno, casado, ingeniero civil industrial, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**, en adelante e indistintamente la "Subsecretaría", R.U.T. N° 61.212.000-5, por la otra, representada por su Subsecretaria doña GLORIA HUTT HESSE, cédula de identidad N° 6.069.264-5, ambas domiciliadas en calle Amunátegui N° 139, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.

PRIMERA: ANTECEDENTES.

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

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 5º de la Ley Nº 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, los Decretos con Fuerza de Ley Nº 343, de 1953 y Nº 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, establecen entre las atribuciones de la Subsecretaría de Transportes la de planificar los sistemas de transporte a fin de darles una estructura racional y coordinada que permita satisfacer las necesidades de la población, así como ocuparse del fomento y eficiencia de los sistemas de transporte resultando, de este modo necesario el desarrollo de diversas acciones tendientes a la consecución de dicho fin, entre las que deben incluirse aquéllas destinadas a informar a la población acerca de los servicios de transporte disponibles y la forma de acceder a éstos, utilizando diversos canales de información, siendo uno de ellos la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

En ese sentido el sitio web Transporte Escucha, de la Subsecretaría de Transportes, administrado por su OIRS, entrega información sobre: procedimiento para denunciar irregularidades relacionadas sobre el transporte público; aplicación, interpretación y cumplimiento de las normas de transporte; inscripción y cancelación de taxis, transporte escolar, transporte privado y turismo de pasajeros, transporte interurbano, transporte rural, etc; seguro obligatorio de accidentes personales (SOAP); escuelas y licencias de conducir; plantas de revisión técnica; homologación de vehículos; información y estadísticas legislativas de transporte. Asimismo, acoge denuncias relativas al transporte público, canaliza los reclamos en contra de los funcionarios públicos de la Subsecretaría y acoge las sugerencias y las deriva a la instancia correspondiente.

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 y en el marco del proyecto "ChileAtiende".





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 Subsecretaría, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes y orientaran 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 duodécima.

El presente convenio comenzará con un Plan Piloto que abarcará los Centros de Atención del IPS, pertenecientes a las regiones de Antofagasta y Biobío, 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 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.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites en el sitio web <http://www.transportescuca.cl>, se utilizarán los Centros de Atención del Instituto y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias. El Instituto informará a la Subsecretaría, las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto a la atención de usuarios del sitio web <http://www.transportescuca.cl>.

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

QUINTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

Atendido que para el acceso a los sistemas del sitio web <http://www.transportescuca.cl> podría requerirse disponer de claves de ingreso, dicha entidad deberá proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto y, previamente capacitados por aquella, la que será personal e intransferible.





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

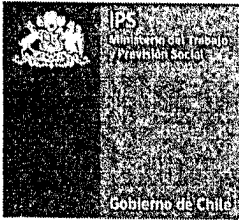
1) Serán obligaciones principales de la Subsecretaría:

- 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 disponibles en el sitio web <http://www.transprotescucha.cl>.
- 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 usuarios 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 asociados al presente convenio.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios del sitio web <http://www.transportescucha.cl> ante el IPS.

2) Serán obligaciones principales del Instituto:

- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios disponibles en el sitio web <http://www.transportescucha.cl>, 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 prepare la Subsecretaría, 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.
- g) Ingresar los requerimientos de los usuarios al sitio web <http://www.transportescucha.cl>.

Las partes estipulan que la oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las letras a), b) g) y h) del número 1) y, las consignadas en las letras c) y g) del número 2) de la presente cláusula, serán determinadas a través de acuerdos operativos de los Coordinadores de este Convenio, documentos que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante de él, en calidad de Anexos.

SÉPTIMA: NOMINA 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 Subsecretaría 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.

OCTAVA: 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 Subsecretaría 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 Subsecretaría podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula duodécima del presente instrumento.

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





NOVENA: 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 Subsecretaría al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

DÉCIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la Subsecretaría, 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.

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.

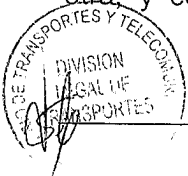
UNDÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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 Subsecretaría y que el 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.

DUODÉCIMA: 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 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.

DÉCIMA TERCERA: 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 cuatro (4) ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando dos (2) ejemplares en poder de cada parte.

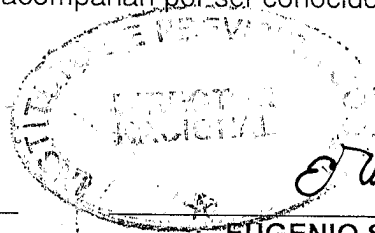
DÉCIMA CUARTA: PERSONERÍAS.

La personería de doña Gloria Hutt Hesse, para representar a la Subsecretaría de Transportes, consta en Decreto N° 67 de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 22, de fecha 30 de diciembre de 2013, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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

GLORIA HUTT HESSE
SUBSECRETARIA DE
TRANSPORTES



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



ORD.: N° 33690/1539-14

- ANT.: 1) Correo electrónico de 17.02.14, del Project Manager de la Subdirección Servicios al Cliente, solicitando la tramitación del instrumento de ANT. 2), al haberse obtenido la conformidad de la Subsecretaría de Transportes.
- 2) Nuestro correo electrónico de 14.02.14, dirigido a la Unidad Requirente, por el cual se remite versión actualizada del Convenio de Colaboración de ANT. 3).
- 3) Correo electrónico de 10.01.14, del Project Manager de la Subdirección Servicios al Cliente, remitir de propuesta de Convenio de Colaboración a suscribir con la Subsecretaría de Transportes.

MAT.: Remite debidamente aprobado y visado Convenio de Colaboración que indica, entre el IPS y la Subsecretaría de Transportes.

SANTIAGO,

19 FEB. 2014

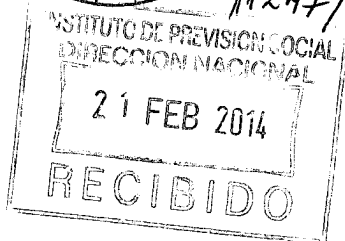
DE : FISCAL

A : JEFA DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

Mediante comunicación de Antecedentes 1), la Subdirección Servicios al Cliente del IPS ha solicitado la tramitación de la propuesta de Convenio de Colaboración, en el marco del proyecto "ChileAtiende", a celebrarse con la Subsecretaría de Transportes, al obtenerse la conformidad de esta última con los ajustes de forma efectuados a su texto.

Al efecto, el proyecto elaborado y remitido por esta División Jurídica según da cuenta el Antecedentes 2) -y que consigna enmiendas menores en la comparecencia, en el inciso tercero de su cláusula primera, en la cláusula tercera y en la cláusula décima cuarta-, se funda normativamente en lo dispuesto en el D.F.L N° 1/19.653 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, atendido el Principio de Colaboración que informa las relaciones entre los distintos Organismos que conforman la Administración del Estado, y al dictamen N° 210, de 02.01.2014, de la Contraloría General de la República.

En ese contexto, se remite el instrumento referido, en cuatro ejemplares originales, debidamente aprobado y visado en cada una de sus páginas, por encontrarse ajustado a la normativa que le resulta aplicable.



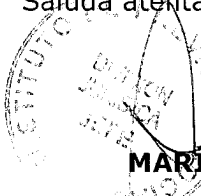
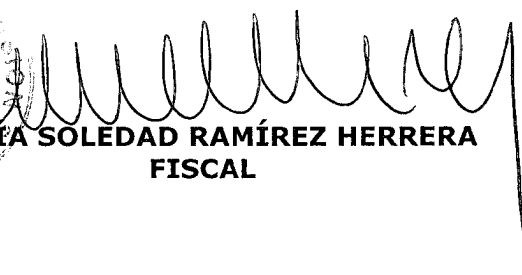
URGENTE

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° FOLIO -	4037 FECHA 20/2/14
DESTINO	
Director Nacional (TP)	
FOM, a su fine	
[Signature]	
FIRMA	

Por consiguiente, una vez suscrito el texto que se acompaña por el Sr. Director Nacional (TP) corresponde, de acuerdo a las exigencias del proceso, remitir el instrumento referido a la firma de la Sra. Subsecretaria de Transportes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y, con sus resultas, posteriormente elaborar el acto administrativo aprobatorio el que de conformidad con la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la Republica, que fijó las normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, se encuentra exento de dicho trámite.

Saluda atentamente a Usted,


MOMB/CED.

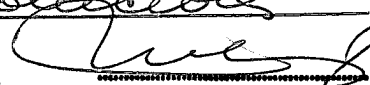


MARIA SOLEDAD RAMÍREZ HERRERA
FISCAL

Incl.:

- Convenio (4 ejemplares originales).
- Antecedentes citados.

Distribución:

- Departamento de Productos Subdirección Servicios al Cliente (copia).
- Carpeta Jurídica N° 33690 (copia).
- Control de Correspondencia Fiscalía (archivo).

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACION	
N° FOLIO 4037-1.	FECHA 24.2.14
DESTINO B. D. gestión Resoluciones	
RVR  FIRMA	