



SE APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN, ENTRE EL LABORATORIO DE GOBIERNO, EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y EL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN 254
EXENTA N°

SANTIAGO, 02 JUN 2016

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, 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 Ministerio Secretaría General de la Presidencia, SEGPRES, a través de la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Digital, en adelante "UMyGD", ha impulsado y es responsable de coordinar el proyecto ChileAtiende, consistente en una red multicanal para la provisión de servicios del Estado pertenecientes a distintas instituciones públicas, que tiene por objeto acercar los servicios estatales a las personas, comprometiendo una atención de calidad y centrada en las necesidades de los ciudadanos.



2.- Que, el Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado que, en cumplimiento de su mandato legal para la administración de beneficios previsionales y sociales, ha desarrollado estándares orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y una infraestructura nacional de atención a ciudadanos, en la cual ha quedado radicada mayormente la implementación operativa del proyecto ChileAtiende.

3.- Que, el "Laboratorio de Gobierno", es un comité dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), que tiene por objetivo general -de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1 de la resolución N° 50, de 2014, del Vicepresidente Ejecutivo de esa Corporación, que lo crea y aprueba su reglamento-, promover, coordinar y fomentar la gestión de la innovación en el sector público, dando soluciones a las problemáticas y desafíos de sus distintos niveles y ámbitos de trabajo, de modo que éstas generen valor público que incida en la productividad y competitividad del país, dentro de la esfera de competencia de cada uno de los órganos.

4.- Que las partes aludidas en los tres Considerandos precedentes han acordado suscribir un Convenio de Colaboración, que tiene por objeto precisar las tareas que deberán realizar el Laboratorio de Gobierno, el Instituto de Previsión Social y SEGPRES, respectivamente, para el desarrollo y ejecución del proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende", estableciéndose sus compromisos en las Cláusulas Tercera, Cuarta y Quinta de la convención que se aprueba por el presente instrumento.

5.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante su Oficio Ordinario N° 45112/2257-2016, de 17 de mayo de 2016, aprueba y visa el proyecto del referido Convenio de Colaboración, precisando que por la materia la correspondiente Resolución aprobatoria, se encuentra exenta del trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República.

6.- Que, por documento electrónico de 20 de mayo de 2016, la Subdirección de Servicios al Cliente propone la designación de los profesionales de este Instituto, que cumplirán la función de Administrador Titular y Suplente del Convenio de Colaboración que se aprueba por la presente Resolución, de conformidad a lo dispuesto en su Cláusula Sexta.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** el "Convenio de Colaboración", suscrito con fecha 11 de marzo de 2016, entre el Laboratorio de Gobierno, el Instituto de Previsión Social y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cuyo objeto es precisar las tareas que deberán realizar las partes para el desarrollo y ejecución del proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende", y cuyo tenor literal es el siguiente:

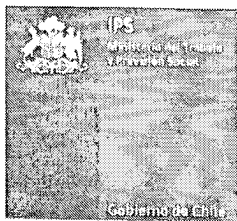


**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL
 LABORATORIO DE GOBIERNO,
 EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y
 EL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA**

En la ciudad de Santiago, a 11 de marzo de 2016, el **Laboratorio de Gobierno**, representado por su Director Ejecutivo, don Juan Felipe López Egaña, ambos con domicilio en calle Moneda N° 921, comuna y ciudad de Santiago, en adelante "**el Laboratorio**"; el **Instituto de Previsión Social**, representado por su Director Nacional, don Patricio Coronado Rojo, ambos con domicilio en calle Huérfanos N° 886, segundo piso, comuna y ciudad de Santiago, en adelante "**el IPS**"; y el **Ministerio Secretaría General de la Presidencia**, representado por su Subsecretaria, doña Patricia Silva Meléndez, ambos domiciliados para estos efectos en calle Moneda N° 1160, entrepiso, comuna y ciudad de Santiago, en adelante "**SEGPRES**"; vienen en suscribir el presente convenio de colaboración:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. SEGPRES, a través de la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Digital, en adelante "UMyGD", ha impulsado y es responsable de coordinar el proyecto ChileAtiende, consistente en una red multicanal para la provisión de servicios del Estado pertenecientes a distintas instituciones públicas, que tiene por objeto acercar los servicios estatales a las personas, comprometiendo una atención de calidad y centrada en las necesidades de los ciudadanos.
2. IPS es un servicio público descentralizado que, en cumplimiento de su mandato legal para la administración de beneficios previsionales y sociales, ha desarrollado estándares orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y una infraestructura nacional de atención a ciudadanos, en la cual ha quedado radicada mayormente la implementación operativa del proyecto ChileAtiende.
3. En consecuencia, SEGPRES e IPS están conjuntamente involucrados en el desarrollo del proyecto ChileAtiende, fundándose en los principios de coordinación, colaboración y de unidad de acción consagrados en el ordenamiento jurídico.
4. El "Laboratorio de Gobierno", es un comité dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), que tiene por objetivo general -de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1 de la resolución N° 50, de 2014, del Vicepresidente Ejecutivo de esa Corporación, que lo crea y aprueba su reglamento-, promover, coordinar y fomentar la gestión de la innovación en el sector público, dando soluciones a las problemáticas y desafíos de sus distintos niveles y ámbitos de trabajo, de modo que éstas generen valor



público que incida en la productividad y competitividad del país, dentro de la esfera de competencia de cada uno de los órganos.

5. De acuerdo con lo establecido en las letras b), c), d), e) e i), del numeral 2.2 del citado reglamento, al Laboratorio de Gobierno le corresponden, entre otras funciones, vincular a los organismos del sector público como actores relevantes dentro del ecosistema de innovación a nivel nacional e internacional, a fin de buscar las mejores soluciones a problemas públicos de alto impacto, y que incidan en la productividad y competitividad del país; generar y promover espacios colaborativos y participativos, donde los usuarios, funcionarios públicos, ciudadanos, emprendedores e innovadores, en general, puedan idear, conceptualizar, generar prototipos, implementar y/o escalar las propuestas de innovación para el sector público; apoyar las iniciativas orientadas a la implementación de proyectos y programas innovadores de alto impacto y valor público, que incidan en la productividad y/o competitividad del país; transferir y/o apoyar soluciones innovadoras que resuelvan problemas públicos comunes a otros organismos del sector y prestar asesoría y soporte experto a entidades del sector público, a través de diversas técnicas y herramientas, para apoyar el desarrollo de soluciones innovadoras a los problemas o desafíos públicos.
6. El Laboratorio de Gobierno cuenta con un "Consejo Estratégico" como órgano superior de dirección, compuesto por representantes de los ministerios de Economía, SEGPRES, Hacienda y Desarrollo Social; como también representantes de Servicio Civil; Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Corfo y sociedad civil-, que ha aprobado como una de sus líneas de acción la denominada "Proyectos de Innovación", cuya finalidad es desarrollar proyectos con metodologías de diseño centrado en las personas, para que los servicios públicos de impacto ciudadano aumenten su valor público y disminuyan los riesgos a la hora de implementar sus distintas políticas y programas.
7. Al alero de la línea de acción "Proyectos de Innovación", el Laboratorio de Gobierno, desde noviembre de 2014, ha levantado diversos desafíos en instituciones públicas con el fin de mejorar diversos aspectos críticos en su servicio. Entre ellos, en junio del año 2015, el Consejo Estratégico del Laboratorio de Gobierno seleccionó el proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende", llevado a cabo por el IPS en conjunto con SEGPRES, para ser apoyado en sus fases de investigación, diseño e implementación, cuya correcta ejecución requiere la acción coordinada de estas tres instituciones.
8. En consecuencia, para llevar a cabo el proyecto en cuestión, las tres instituciones implicadas han acordado trabajar, en lo que dentro de la metodología del área de Proyectos de Innovación del Laboratorio de Gobierno, se denomina "Descubrimiento y Reformulación". El objeto de ésta es estudiar el modo en que los usuarios entienden y hacen uso del servicio que ofrece ChileAtiende, profundizando en sus comportamientos y en las significaciones que atribuyen al servicio. Sobre esa información, la idea es reconocer oportunidades de diseño, con el fin de idear un servicio que permita fortalecer



ChileAtiende. Asimismo, se espera desarrollar en conjunto entre las tres instituciones la "Etapa de Investigación", con el fin de levantar información que será relevante para las etapas posteriores del proyecto.

9. En el marco del proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende", el Laboratorio de Gobierno, IPS y SEGPRES esperan contribuir para el logro de los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Conocer la experiencia de los usuarios finales e intermedios a fin de determinar las motivaciones y expectativas en relación al servicio de atención ciudadana del Estado.

Objetivos Específicos:

1. Conocer la experiencia de usuarios finales e intermedios, tanto de ChileAtiende como de otros servicios, en cuanto a la atención u obtención de trámites del Estado.
2. Identificar motivaciones y barreras de uso en la realización u atención de trámites del Estado.
3. Identificar oportunidades de mejora del servicio ChileAtiende en relación al acceso y deseabilidad de trámites.

Atendidas las consideraciones precedentemente expuestas, el interés común de las partes es la realización del proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende", en adelante, "el proyecto".

SEGUNDO: OBJETO.

El presente convenio de colaboración tiene por objeto precisar las tareas que deberán realizar el Laboratorio de Gobierno, IPS y SEGPRES, respectivamente, para el desarrollo y ejecución del proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende".

TERCERO: COMPROMISOS DEL LABORATORIO DE GOBIERNO.

1. Consolidar un equipo de expertos, integrado por cinco personas relacionadas a áreas de Investigación Social, Diseño de Servicios, Desarrollo Tecnológico y Gestión de Proyectos, que trabajen para llevar a cabo los objetivos del proyecto.
2. Recopilar fuentes secundarias sobre ChileAtiende, incluyendo antecedentes generados por SEGPRES e IPS.
3. Realizar una investigación sobre los usuarios actuales y potenciales del servicio



ChileAtiende.

4. Generar prototipos y testarlos en el contexto del rediseño de servicio.
5. Evaluar los resultados del testeo y modelo, y entregar recomendaciones al respecto.

CUARTO: COMPROMISOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.

1. Trabajar coordinadamente con SEGPRES para responder oportunamente los requerimientos del Laboratorio de Gobierno en la fase de descubrimiento y reformulación.
2. Poner a disposición información secundaria, sean estudios u otros insumos relevantes, que permitan entender la situación actual relacionada a ChileAtiende.
3. Apoyar el trabajo del Laboratorio de Gobierno dándole acceso a la red de contacto de IPS con directivos, funcionarios y/o ciudadanos

QUINTO: COMPROMISOS DEL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA.

1. Trabajar coordinadamente con IPS para responder oportunamente los requerimientos del Laboratorio de Gobierno en la fase de descubrimiento y reformulación.
2. Poner a disposición información secundaria, sean estudios u otros insumos relevantes, que permitan entender la situación actual relacionada a ChileAtiende.
3. Apoyar el trabajo del Laboratorio de Gobierno dándole acceso a la red de contacto de IPS con directivos, funcionarios y/o ciudadanos.
4. Designar un Líder de Proyecto.

SEXTO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Las partes acuerdan que la coordinación para la materialización del presente convenio estará a cargo, para el caso del Laboratorio, del Director Ejecutivo o quien éste designe para dicho efecto; por parte del IPS, del Director Nacional o quien éste designe para dicho efecto y por parte de SEGPRES, del Jefe de la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Digital o quien éste designe para dicho efecto.

Para el logro de estos objetivos, las partes acuerdan que los coordinadores responsables se reunirán periódicamente para evaluar, coordinar y mantener el desarrollo y adecuada ejecución del proyecto



SÉPTIMO: COSTOS.

La celebración del presente Convenio no implica ningún tipo de compromiso de orden económico o financiero entre las partes comparecientes. Cada una de las partes asumirá los costos que deriven de las acciones a implementarse en la ejecución de las diversas formas de colaboración que motivan el presente convenio, de acuerdo con sus propias disponibilidades presupuestarias, por lo que no se obliga ninguna implementación que esté fuera de ella.

OCTAVO: MODIFICACIONES, VIGENCIA Y TÉRMINO ANTICIPADO.

Las partes podrán modificar el presente Convenio en cualquier momento, mediante acuerdo mutuo que conste en el respectivo instrumento modificatorio, aprobado por los actos administrativos correspondientes.

Este acuerdo tendrá una duración de 12 meses, a contar de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo apruebe.

No obstante lo anterior, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado al presente convenio, manifestando su voluntad en tal sentido, mediante aviso escrito dirigido al domicilio de las otras partes, con una anticipación de a lo menos 30 días a la fecha que se indique para el término, vía carta certificada o correo privado.

PERSONERÍAS Y EJEMPLARES.

La personería de don Juan Felipe López Egaña para comparecer en este acto por el Laboratorio de Gobierno, consta en la Resolución TRA N° 121276/16/2015, de dicho organismo, en relación con la Resolución N° 50, de 2014, de la Corporación de Fomento de la Producción.

La personería jurídica de don Patricio Coronado Rojo, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 04 de fecha 09/02/2015 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial el 17/06/2015.

La personería de doña Patricia Silva Meléndez para representar al Ministerio consta en el Decreto Supremo N° 20, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

El presente convenio de colaboración se firma en tres ejemplares, quedando uno de ellos en poder de cada parte.

JUAN FELIPE LÓPEZ EGAÑA
 Director Ejecutivo
 Laboratorio de Gobierno

PATRICIO CORONADO ROJO
 Director Nacional
 Instituto de Previsión Social

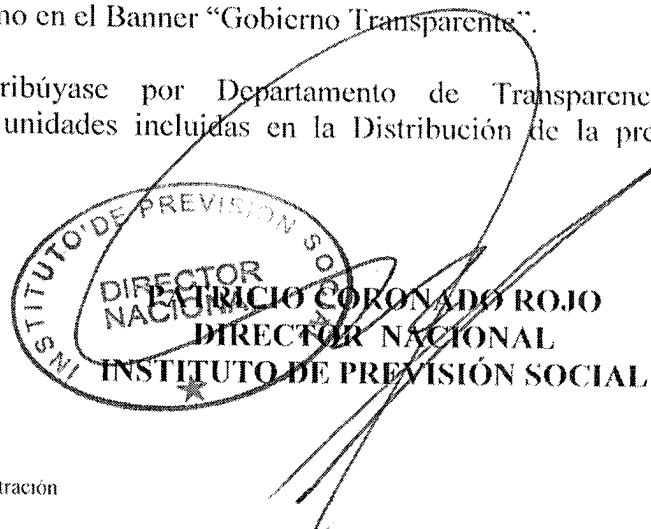
PATRICIA SILVA MELÉNDEZ
 Subsecretaria General de la Presidencia
 Ministerio Secretaría General de la Presidencia



2.- Designanse como Administradores del Convenio de Colaboración que se aprueba por el presente instrumento, a los funcionarios del Departamento de Desarrollo y Control de la Subdirección de Servicios al Cliente, don Jorge Farah Ojeda, en calidad de titular y don Armengol Castañeda Cañas, en calidad de suplente, quienes tendrán las facultades y responsabilidades que se indican en la Cláusula Sexta de la mencionada convención.

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 2006, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar un extracto del 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.


INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL
ESTEBAN CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Canales de Atención al Cliente
- División Contraloría Interna
- Departamento Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Cobranza Institucional
- Unidad de Apoyo Documental de la División Jurídica
- Funcionarios designados
- Laboratorio de Gobierno

JJC/H/MTT/MUB/W/NCR/MEGA/MRC/RPY/rpy
Convenio Colab IPS - Laboratorio de Gobierno - Ministerio Secretaría General de la Presidencia
V- 2 (Folio DFD 4193-0)

CC:

- Ministerio Secretaría General de la Presidencia
- Subsecretaría General de la Presidencia
- Laboratorio de Gobierno

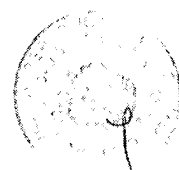


**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL
LABORATORIO DE GOBIERNO,
EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y
EL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA**

En la ciudad de Santiago, a 11 de marzo de 2016, el **Laboratorio de Gobierno**, representado por su Director Ejecutivo, don Juan Felipe López Egaña, ambos con domicilio en calle Moneda N° 921, comuna y ciudad de Santiago, en adelante "**el Laboratorio**"; el **Instituto de Previsión Social**, representado por su Director Nacional, don Patricio Coronado Rojo, ambos con domicilio en calle Huérfanos N° 886, segundo piso, comuna y ciudad de Santiago, en adelante "**el IPS**"; y el **Ministerio Secretaría General de la Presidencia**, representado por su Subsecretaria, doña Patricia Silva Meléndez, ambos domiciliados para estos efectos en calle Moneda N° 1160, entrepiso, comuna y ciudad de Santiago, en adelante "**SEGPRES**"; vienen en suscribir el presente convenio de colaboración:

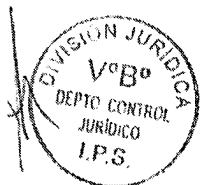
PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. SEGPRES, a través de la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Digital, en adelante "UMyGD", ha impulsado y es responsable de coordinar el proyecto ChileAtiende, consistente en una red multicanal para la provisión de servicios del Estado pertenecientes a distintas instituciones públicas, que tiene por objeto acercar los servicios estatales a las personas, comprometiendo una atención de calidad y centrada en las necesidades de los ciudadanos.
2. IPS es un servicio público descentralizado que, en cumplimiento de su mandato legal para la administración de beneficios previsionales y sociales, ha desarrollado estándares orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y una infraestructura nacional de atención a ciudadanos, en la cual ha quedado radicada mayormente la implementación operativa del proyecto ChileAtiende.
3. En consecuencia, SEGPRES e IPS están conjuntamente involucrados en el desarrollo del proyecto ChileAtiende, fundándose en los principios de coordinación, colaboración y de unidad de acción consagrados en el ordenamiento jurídico.
4. El "Laboratorio de Gobierno", es un comité dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), que tiene por objetivo general -de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1 de la resolución N° 50, de 2014, del Vicepresidente Ejecutivo de esa Corporación, que lo crea y aprueba su reglamento-, promover, coordinar y fomentar la gestión de la innovación en el sector público, dando



soluciones a las problemáticas y desafíos de sus distintos niveles y ámbitos de trabajo, de modo que éstas generen valor público que incida en la productividad y competitividad del país, dentro de la esfera de competencia de cada uno de los órganos.

5. De acuerdo con lo establecido en las letras b), c), d), e) e i), del numeral 2.2 del citado reglamento, al Laboratorio de Gobierno le corresponden, entre otras funciones, vincular a los organismos del sector público como actores relevantes dentro del ecosistema de innovación a nivel nacional e internacional, a fin de buscar las mejores soluciones a problemas públicos de alto impacto, y que incidan en la productividad y competitividad del país; generar y promover espacios colaborativos y participativos, donde los usuarios, funcionarios públicos, ciudadanos, emprendedores e innovadores, en general, puedan idear, conceptualizar, generar prototipos, implementar y/o escalar las propuestas de innovación para el sector público; apoyar las iniciativas orientadas a la implementación de proyectos y programas innovadores de alto impacto y valor público, que incidan en la productividad y/o competitividad del país; transferir y/o apoyar soluciones innovadoras que resuelvan problemas públicos comunes a otros organismos del sector y prestar asesoría y soporte experto a entidades del sector público, a través de diversas técnicas y herramientas, para apoyar el desarrollo de soluciones innovadoras a los problemas o desafíos públicos.
6. El Laboratorio de Gobierno cuenta con un "Consejo Estratégico" como órgano superior de dirección, compuesto por representantes de los ministerios de Economía, SEGPRES, Hacienda y Desarrollo Social; como también representantes de Servicio Civil; Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Corfo y sociedad civil-, que ha aprobado como una de sus líneas de acción la denominada "Proyectos de Innovación", cuya finalidad es desarrollar proyectos con metodologías de diseño centrado en las personas, para que los servicios públicos de impacto ciudadano aumenten su valor público y disminuyan los riesgos a la hora de implementar sus distintas políticas y programas.
7. Al alero de la línea de acción "Proyectos de Innovación", el Laboratorio de Gobierno, desde noviembre de 2014, ha levantado diversos desafíos en instituciones públicas con el fin de mejorar diversos aspectos críticos en su servicio. Entre ellos, en junio del año 2015, el Consejo Estratégico del Laboratorio de Gobierno seleccionó el proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende", llevado a cabo por el IPS en conjunto con SEGPRES, para ser apoyado en sus fases de investigación, diseño e implementación, cuya correcta ejecución requiere la acción coordinada de estas tres instituciones.
8. En consecuencia, para llevar a cabo el proyecto en cuestión, las tres instituciones implicadas han acordado trabajar, en lo que dentro de la metodología del área de Proyectos de Innovación del Laboratorio de Gobierno, se denomina "Descubrimiento y Reformulación". El objeto de ésta es estudiar el modo en que los usuarios entienden y hacen uso del servicio que ofrece ChileAtiende, profundizando en sus comportamientos y en las significaciones que atribuyen al servicio. Sobre esa información, la idea es reconocer oportunidades de diseño, con el fin de idear un servicio que permita fortalecer ChileAtiende. Asimismo, se espera desarrollar en conjunto entre las tres instituciones la "Etapa de Investigación", con el fin de levantar información que será relevante para las etapas posteriores del proyecto.
9. En el marco del proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende", el Laboratorio de Gobierno, IPS y SEGPRES esperan contribuir para el logro de los siguientes objetivos:



Objetivo General:

Conocer la experiencia de los usuarios finales e intermedios a fin de determinar las motivaciones y expectativas en relación al servicio de atención ciudadana del Estado.

Objetivos Específicos:

1. Conocer la experiencia de usuarios finales e intermedios, tanto de ChileAtiende como de otros servicios, en cuanto a la atención u obtención de trámites del Estado.
2. Identificar motivaciones y barreras de uso en la realización u atención de trámites del Estado.
3. Identificar oportunidades de mejora del servicio ChileAtiende en relación al acceso y deseabilidad de trámites.

Atendidas las consideraciones precedentemente expuestas, el interés común de las partes es la realización del proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende", en adelante, "el proyecto".

SEGUNDO: OBJETO.

El presente convenio de colaboración tiene por objeto precisar las tareas que deberán realizar el Laboratorio de Gobierno, IPS y SEGPRES, respectivamente, para el desarrollo y ejecución del proyecto "Fortalecimiento ChileAtiende".

TERCERO: COMPROMISOS DEL LABORATORIO DE GOBIERNO.

1. Consolidar un equipo de expertos, integrado por cinco personas relacionadas a áreas de Investigación Social, Diseño de Servicios, Desarrollo Tecnológico y Gestión de Proyectos, que trabajen para llevar a cabo los objetivos del proyecto.
2. Recopilar fuentes secundarias sobre ChileAtiende, incluyendo antecedentes generados por SEGPRES e IPS.
3. Realizar una investigación sobre los usuarios actuales y potenciales del servicio ChileAtiende.
4. Generar prototipos y testarlos en el contexto del rediseño de servicio.
5. Evaluar los resultados del testeo y modelo, y entregar recomendaciones al respecto.

CUARTO: COMPROMISOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.

1. Trabajar coordinadamente con SEGPRES para responder oportunamente los requerimientos del Laboratorio de Gobierno en la fase de descubrimiento y reformulación.



2. Poner a disposición información secundaria, sean estudios u otros insumos relevantes, que permitan entender la situación actual relacionada a ChileAtiende.
3. Apoyar el trabajo del Laboratorio de Gobierno dándole acceso a la red de contacto de IPS con directivos, funcionarios y/o ciudadanos.

QUINTO: COMPROMISOS DEL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA.

1. Trabajar coordinadamente con IPS para responder oportunamente los requerimientos del Laboratorio de Gobierno en la fase de descubrimiento y reformulación.
2. Poner a disposición información secundaria, sean estudios u otros insumos relevantes, que permitan entender la situación actual relacionada a ChileAtiende.
3. Apoyar el trabajo del Laboratorio de Gobierno dándole acceso a la red de contacto de IPS con directivos, funcionarios y/o ciudadanos.
4. Designar un Líder de Proyecto.

SEXTO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Las partes acuerdan que la coordinación para la materialización del presente convenio estará a cargo, para el caso del Laboratorio, del Director Ejecutivo o quien éste designe para dicho efecto; por parte del IPS, del Director Nacional o quien éste designe para dicho efecto y por parte de SEGPRES, del Jefe de la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Digital o quien éste designe para dicho efecto.

Para el logro de estos objetivos, las partes acuerdan que los coordinadores responsables se reunirán periódicamente para evaluar, coordinar y mantener el desarrollo y adecuada ejecución del proyecto.

SÉPTIMO: COSTOS.

La celebración del presente Convenio no implica ningún tipo de compromiso de orden económico o financiero entre las partes comparecientes. Cada una de las partes asumirá los costos que deriven de las acciones a implementarse en la ejecución de las diversas formas de colaboración que motivan el presente convenio, de acuerdo con sus propias disponibilidades presupuestarias, por lo que no se obliga ninguna implementación que esté fuera de ella.

OCTAVO: MODIFICACIONES, VIGENCIA Y TÉRMINO ANTICIPADO.

Las partes podrán modificar el presente Convenio en cualquier momento, mediante acuerdo mutuo que conste en el respectivo instrumento modificadorio, aprobado por los actos administrativos correspondientes.

Este acuerdo tendrá una duración de 12 meses, a contar de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo apruebe.



No obstante lo anterior, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado al presente convenio, manifestando su voluntad en tal sentido, mediante aviso escrito dirigido al domicilio de las otras partes, con una anticipación de a lo menos 30 días a la fecha que se indique para el término, vía carta certificada o correo privado.

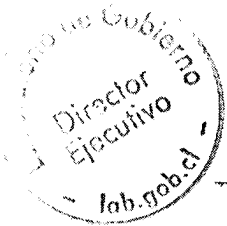
PERSONERÍAS Y EJEMPLARES

La personería de don Juan Felipe López Egaña para comparecer en este acto por el Laboratorio de Gobierno, consta en la Resolución TRA N° 121276/16/2015, de dicho organismo, en relación con la Resolución N° 50, de 2014, de la Corporación de Fomento de la Producción.

La personería jurídica de don Patricio Coronado Rojo, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 04 de fecha 09/02/2015 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial el 17/06/2015.

La personería de doña Patricia Silva Meléndez para representar al Ministerio consta en el Decreto Supremo N° 20, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

El presente convenio de colaboración se firma en tres ejemplares, quedando uno de ellos en poder de cada parte.



[Signature]
JUAN FELIPE LOPEZ EGAÑA
Director Ejecutivo
Laboratorio de Gobierno



PATRICIO CORONADO ROJO
Director Nacional
Instituto de Previsión Social



[Signature]
PATRICIA SILVA MELÉNDEZ
Subsecretaría General de la Presidencia
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

