



SE **APRUEBA** CONVENIO DE COOPERACIÓN, ENTRE EL MINISTERIO **SECRETARÍA** GENERAL DE **PRESIDENCIA** Y EL INSTITUTO PREVISIÓN SOCIAL, EN EL MARCO DEL **PROYECTO** "FORTALECIMIENTO **CHILEATIENDE** DIGITAL". OBJETIVO ES INSTALAR MÓDULOS DE AUTOATENCIÓN DEL ESTADO EN 17 SUCURSALES DEL IPS, UBICADAS EN LAS **COMUNAS** QUE INDICA, ADEMÁS. DISPONIBILIZAR TRÁMITES DEL IPS EN EL **SOFTWARE** OUE **PERMITIRÁ** OPERACIÓN DE LOS CITADOS MÓDULOS.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 583

SANTIAGO, J 1 DIC 2017

VISTOS:

- 1.- La Ley Nº 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 Nº 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, por Resolución Exenta 538, de 03 de noviembre de 2017, la Dirección Nacional aprobó el "Convenio de Cooperación", suscrito con fecha 14 de agosto de 2017, entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Instituto de Previsión Social, cuya finalidad es permitir la implementación del proyecto "Fortalecimiento de ChileAtiende Digital", en adelante "FCHAD", que busca a) incentivar el tránsito de los ciudadanos hacia los canales digitales del IPS para la realización de sus trámites y b) generar un registro de interacciones entre el IPS y la ciudadanía y entre el IPS y otras instituciones.
- 2.- Que, en el marco del proyecto "FCHAD" y por contar el Instituto de Previsión Social con una amplia red de Centros de Atención Previsional Integral y una alta afluencia de público a ellos, es conveniente a los intereses de ambos organismos la instalación de módulos de autoatención, que incorporen, trámites propios de IPS, contribuyendo a mejorar la calidad de atención a los usuarios y disminuyendo los tiempos de espera.
- 3.- Que, con fecha 30 de octubre de 2017, las partes suscribieron el "Convenio de Cooperación", en el contexto del mencionado proyecto "FCHAD", instrumento aprobado por la División Jurídica de este Instituto, mediante su Oficio Ordinario N° 45112/2548-17, de igual fecha.
- 4.- Que, mediante Oficio Ordinario N° 1750, de 15 de noviembre de 2017, el Subsecretario General de la Presidencia, remite cuatro ejemplares del citado convenio, debidamente firmados por dicha autoridad, para la dictación del acto administrativo aprobatorio por parte de este Instituto de Previsión Social.
- 5.- Que, de conformidad a la Cláusula Cuarta del Convenio que se aprueba por el presente instrumento, actuará como Contraparte Técnica y/o Coordinador del mismo, el Jefe del Subdepartamento de Estudios y Desarrollo dependiente de la Subdirección de Atención a Clientes del Instituto.

RESUELVO:

CONTRACTOR OF STREET

1.- Apruébase el "Convenio de Cooperación", suscrito con fecha 30 de octubre de 2017, entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Instituto de Previsión Social, cuya finalidad es cooperar y apoyarse mutuamente a fin de alcanzar los siguientes objetivos: a) instalar módulos de autoatención del Estado en 17 Centros de Atención Previsional Integral IPS (ex Sucursales), ubicados en las comunas del país se indican; Arica; Iquique; Antofagasta; Copiapó; Coquimbo; La Serena; Valparaíso; San Miguel; Rancagua; Talca; Chillán; Concepción; Temuco; Valdivia; Osorno; Coyhaique y Punta Arenas, y b) Disponibilizar los trámites del IPS en el software que permitirá la operación de estos módulos de autoatención, instrumento que en nueve (09) páginas forma parte integrante del presente acto administrativo.



- 2.- Desígnanse como Contraparte Técnica y/o Coordinador del Convenio de Cooperación que se aprueba por el presente instrumento, al Jefe del Subdepartamento de Estudios y Desarrollo dependiente de la Subdirección de Atención a Clientes del Instituto, quien tendrá las responsabilidades que se indican en la Cláusula Cuarta de la mencionada convención.
- 3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48, de la Ley Nº 19.880, citada en Vistos Nº 4 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. Nº 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta Nº 3, de 05 de enero de 2007, 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.

ECTOB NACIONAL O DEA REVISIÓN 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

Funcionario designado

Ministegio Secretaria General de la Presidencia

JJCH/RMB/MVEW/NCR/MEGA/MRC/mrc.
Convenio de Cooperación IPS- Ministerio Secretaría General de la Presidencia

XI- (Folio/DTD 4243-12)

Ministerio Secretaría General de la Presidencia



CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA Y

EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

En Santiago de Chile, con fecha 30 de octubre de 2017, entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, RUT Nº 60.100.003-2, en adelante "MINSEGPRES", representado por su Subsecretario, don Víctor Maldonado Roldán, cédula nacional de identidad Nº ambos domiciliados en calle Moneda Nº 1160, entrepiso, de la comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y, por la otra, el Instituto de Previsión Social, RUT Nº 61.979.440-0, en adelante el "IPS", representado por su Director Nacional, don Patricio Coronado Rojo, cédula nacional de identidad Nº ambos domiciliados en calle Huérfanos Nº 886, piso 2, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. Que, conforme a lo establecido en el artículo 3º del Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, los órganos de la Administración del Estado están al servicio de la persona humana, su finalidad es promover el bien común, atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que les confiere la Constitución y las leyes, y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal. Con miras a lograr dichos fines, la Administración del Estado



debe observar una serie de principios, dentro de los que se incluyen, la eficiencia, la eficacia y la coordinación.

e. _ 1

- Que, por su parte, el artículo 5º de la ley antes citada, ordena a los órganos de la Administración del Estado velar por la eficiente e idónea administración de sus medios, debiendo cumplir sus cometidos coordinadamente y propendiendo a la unidad de acción entre éstos, evitando la duplicación o interferencia de funciones, lo que conlleva que los trámites que cada persona deba realizar no se dilaten o se deriven de un organismo a otro, sin resolver de manera expedita sus requerimientos, y que los servicios públicos adopten todas las medidas tendientes a evitar las contradicciones entre sus actuaciones y los conflictos de competencias, como también, que no exijan la realización de trámites inútiles o dilatorios.
- 3. Que, asimismo, la Ley Nº 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, señala en su artículo 4º, que el procedimiento administrativo se encuentra sometido a los principios de celeridad, economía procedimental y no formalización, entre otros.
- 4. Que, el Gobierno de Chile, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), está implementando el Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano. Dicho programa desarrolla entre los años 2016-2018, proyectos de modernización que establecen, según corresponda, acciones ligadas a mejorar las capacidades técnicas, el rediseño y digitalización de procesos y los ajustes institucionales, con el objetivo de mejorar el desempeño de diversas instituciones en la entrega de sus servicios a la ciudadanía.
- 5. Que, en el marco de este programa, MINSEGPRES, a través de la Unidad de Gobierno Digital, en adelante, UGD, se encuentra implementando el proyecto "Fortalecimiento de ChileAtiende Digital", en adelante "FCHAD", el cual tiene dos objetivos específicos:
- a) Incentivar el tránsito de los ciudadanos hacia los canales digitales del Estado para la realización de sus trámites.



- b) Generar información consolidada para el Estado y los ciudadanos respecto de la entrega de sus servicios.
- 6. Que, para el logro de estos objetivos, el Proyecto FCHAD, contempla entre otras actividades, el diseño e implementación de módulos de autoatención que habiliten trámites de diversas instituciones del Estado, con lo que se busca incrementar de manera eficiente e integrada la cobertura de atención en la entrega de servicios a la ciudadanía, mejorando sus niveles de satisfacción en relación con su interacción con las instituciones públicas, poniendo especial énfasis en asegurar que exista igualdad en el acceso y condiciones para su habilitación en todo el territorio nacional.
- 7. Que el Instituto de Previsión Social tiene por misión contribuir a la protección social del Estado, administrando el sistema de pensiones solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales, como asimismo, pagar prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este Instituto. Así también, promueve la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a sus funcionarias y funcionarios como el principal capital que posee.
- 8. Que, por lo anterior, las partes suscribieron con fecha 14 de agosto del presente, convenio de colaboración que tenía por objeto permitir la implementación del proyecto FCHAD que buscaban incentivar el tránsito de los ciudadanos hacia los canales digitales del IPS para la realización de sus trámites y la generación de un registro de interacciones entre el IPS y la ciudadanía y entre el IPS y otras instituciones.
- 9. Que, en el marco anterior y por contar el IPS con una amplia red de sucursales y una alta afluencia de público a ellas, es conveniente a los intereses de ambos organismos la instalación de módulos de autoatención, que incorporen, trámites propios del IPS, contribuyendo a mejorar la calidad de atención a los usuarios y disminuyendo los tiempos de espera.





10.Que, en consecuencia, se ha establecido que el IPS sea una de las instituciones receptoras de módulos de autoatención y que cargarán trámites a su respectiva plataforma, por lo que resulta esencial la firma de un convenio entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Instituto de Previsión Social, que establezca adecuadamente los objetivos del proyecto y los compromisos de las partes, entre otras materias.

SEGUNDO: OBJETO.

Por el presente convenio de cooperación, en adelante, el "Convenio", las partes, en el marco de sus respectivas competencias, acuerdan cooperar y apoyarse mutuamente a fin de alcanzar los siguientes objetivos:

- a. Instalar módulos de autoatención del Estado en 17 sucursales de IPS ubicadas en las siguientes comunas del país, a saber Arica; Iquique; Antofagasta; Copiapó; Coquimbo; La Serena; Valparaíso; San Miguel; Rancagua; Talca; Chillán; Concepción; Temuco; Valdivia; Osorno; Coyhaique y Punta Arenas.
- b. Disponibilizar los trámites de IPS en el software que permitirá la operación de estos módulos de autoatención.

TERCERO: COMPROMISOS DE LAS PARTES.

roveedor.

En el cumplimiento del presente convenio, MINSEGPRES se obliga a:

a. Poner a disposición del IPS módulos de autoatención para que éstos sean instalados, por la empresa proveedora, en las sucursales de IPS indicadas precedentemente. Para ello, ambas partes suscribirán conjuntamente un acta de entrega y recepción conforme, la que dará cuenta respecto al número de módulos efectivamente entregados y recibidos, la individualización de las sucursales donde sean instalados, una breve descripción del estado de los mismos y cualquier otra circunstancia que las partes consideren necesarias incluir, ésta deberá ser firmada por las partes y el



- Intermediar, con la empresa que proveerá los módulos de autoatención en arriendo, a fin de coordinar labores de instalación, soporte y mantención.
- c. Desarrollar un software que permitirá disponibilizar trámites de IPS, y de otras instituciones, en los módulos de autoatención.

En el cumplimiento del presente convenio, IPS se compromete a:

- a. Poner a disposición espacio físico en sus sucursales indicadas, según las especificaciones técnicas del equipo, comprometiéndose a proveer de un espacio físico adecuado para permitir la instalación de módulos de autoatención.
- b. Dotar a los módulos de autoatención de infraestructura y servicios básicos para su funcionamiento, en específico: espacio adecuado, electricidad, conexión a internet, medidas de seguridad básicas para evitar robos o vandalismo e insumos básicos que se acuerden entre las contrapartes técnicas. En cualquier caso el IPS sólo será responsable de culpa grave en el cuidado de los módulos de autoatención.
- Reportar a MINSEGPRES de cualquier incidencia, discontinuidad del servicio o falta de mantención a los módulos de autoatención.
- d. Nombrar un encargado por cada módulo de autoatención instalado, quienes reportarán fallas e incidencias a la contraparte del MINSEGPRES señalada en la cláusula siguiente.
- e. Poner a disposición de MINSEGPRES servicios de interoperabilidad de los trámites que se acuerden entre las contrapartes, y que permitan que éstos estén disponibles en los módulos de autoatención. IPS deberá asegurar la disponibilidad de estos servicios durante toda la vigencia del presente convenio.





CUARTO: NOMBRAMIENTO DE CONTRAPARTE TÉCNICA Y/O COORDINADOR.

A fin de coordinar las actividades del presente Convenio, las partes se obligan a designar una Contraparte Técnica y/o Coordinador. Por parte de **MINSEGPRES**, será el Coordinador del Proyecto FCHAD, o la persona que esta designe para tales efectos, lo que deberá ser comunicado por escrito al IPS y por la parte de **IPS**, será el Jefe del Subdepartamento de Estudios y Desarrollo de la Subdirección de Atención a Clientes.

Las Contraparte Técnica y/o Coordinador deberá ser facilitador entre **MINSEGPRES** e **IPS**, y asumirá el compromiso de llevar adelante este Convenio, así como también, dar cumplimiento a los compromisos, plazos y flujos de trabajo que se consignen en este instrumento.

La función de cada contraparte, será controlar y coordinar la correcta ejecución del Convenio y el cumplimiento de los compromisos que del mismo se deriven, canalizando la relación institucional.

Toda comunicación entre las partes, de carácter técnico operativo relacionada con la implementación, administración y evaluación de presente Convenio, se efectuará mediante correo electrónico institucional a cada Contraparte Técnica y/o Coordinador.

Cualquier modificación en la persona o los datos de la Contraparte Técnica y/o Coordinador, deberá ser notificado por escrito, por la parte correspondiente, con a lo menos diez (10) días hábiles antes del término de su labor.

QUINTO: LIMITACIONES EN EL USO DE LA INFORMACIÓN.

MINSEGPRES se obliga a utilizar la información proporcionada por el IPS, sólo para los fines propios del presente convenio, manteniendo la confidencialidad correspondiente, en el marco de sus competencias legales, quedando prohibido un uso distinto al señalado. Asimismo, se obliga a limitar la divulgación de la información, materia de este convenio, sólo a aquellos funcionarios que estrictamente tengan la obligación de conocerla evitando el acceso a terceros no autorizados.

IPS quedará liberado de toda responsabilidad por el uso indebido que MINSEGPRES pueda dar a la información, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones legales



tendientes a demandar el reembolso de las sumas a las que eventualmente sea obligado a pagar como consecuencia de lo anterior, además de la indemnización de los perjuicios que se hubieren ocasionado.

SEXTO: USO PUBLICITARIO.

El uso publicitario que **MINSEGPRES** pudiera hacer, respecto de la relación contractual de los servicios que se establecen en el presente Convenio, deberá contar previamente con la autorización por escrito de **IPS**, evento en el cual **MINSEGPRES** deberá indicar los fines, el medio de difusión y el destinatario de la información.

SÉPTIMO: RESPONSABILIDAD.

MINSEGPRES quedará liberado de toda responsabilidad por daños que produjere **IPS**, con motivo u ocasión de la ejecución del presente convenio, o por el eventual incumplimiento de las normativas legales y reglamentarias que le fueren aplicables.

OCTAVO: VALIDEZ Y VIGENCIA.

El presente Convenio tendrá plena validez y vigencia a contar de la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo aprobatorio dictado por los comparecientes, y tendrá duración hasta el 31 de diciembre de 2018, plazo que se renovará automáticamente por un año.

NOVENO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO.

Se deja expresa constancia que en caso que alguna de las partes no dé íntegro y oportuno cumplimiento a las obligaciones que le impone este Convenio, retrase su marcha o incumpla gravemente las obligaciones del presente convenio, la otra estará facultada para terminar anticipadamente este Convenio administrativamente, notificando por escrito este hecho a su contraparte según corresponda, con lo menos treinta (30) días hábiles de anticipación.





DÉCIMO: MODIFICACIÓN.

En caso de que las partes lo estimen necesario, se podrá modificar el presente Convenio de común acuerdo. Cualquier modificación realizada entrará en vigencia una vez cumplidos todos los trámites administrativos correspondientes.

DÉCIMO PRIMERO: SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS.

Las eventuales diferencias que pudieren producirse entre las partes con motivo de la interpretación o ejecución del presente Convenio, deberán ser resueltas de común acuerdo entre ellas.

DÉCIMO SEGUNDO: COSTOS.

Los costos en que incurran las partes que emanen o se deriven de la implementación del presente Convenio serán de exclusivo cargo y responsabilidad de cada una de las ellas.

Sin embargo, los costos de arriendo, implementación, soporte y mantención de los módulos de autoatención serán asumidos por **MINSEGPRES**, así como también los costos de desarrollo, implementación, soporte y mantención del software que utilizarán dichos módulos.

DÉCIMO TERCERO: COPIAS.

Se deja constancia que el convenio se firma en cuatro (4) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder de cada parte.

DÉCIMO CUARTO: PERSONERÍAS.

La personería de don Víctor Maldonado Roldán para representar al Ministerio, consta en el Decreto Supremo N° 28, de fecha 05 de septiembre de 2017, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.





La personería de don Patricio Coronado Rojo, para suscribir el presente convenio en representación del IPS, consta en el Decreto Supremo Nº 4 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 2015.

Para constancia firman;

/---

NACIOPATRICIO CORONADO ROJO

DIRECTOR NACIONAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

MOTER CHAPTER

VICTOR MALDONADO ROLDÁN SUBSECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA



