



SE APRUEBA EL “CONVENIO DE COLABORACIÓN”, ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y LA TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 315

SANTIAGO, 25 JUL 2018

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.- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra establecido en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

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 Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio el cual, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde principalmente la administración de los beneficios previsionales y sociales que las leyes le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura a nivel nacional para la atención de sus usuarios, a la que puede acceder quien requiera hacer uso de la red de multiservicios que el Instituto ha implementado.



2.- Que, la Tesorería General de la República, de acuerdo con su Estatuto Orgánico contenido en el D.F.L. N° 1, de 1994, del Ministerio de Hacienda, es un servicio público encargado de custodiar, distribuir los fondos y valores fiscales, y en general, los de todos los servicios públicos, recaudar y cobrar, tanto administrativamente como judicialmente los impuestos, tributos y demás créditos del Sector Público, pagar las obligaciones fiscales y administrar los recursos financieros para el funcionamiento del Estado, además de ser responsable de la relación y del sistema de control de las Instituciones Recaudadoras Autorizadas y de otras funciones que le asignen las leyes.

3.- Que, conforme a los objetivos de cada servicio expuestos en los Considerandos precedentes y al principio de colaboración entre órganos públicos, la Tesorería General de la República y el Instituto de Previsión Social, con fecha 02 de abril de 2018, han suscrito el “Convenio de Colaboración”, que se aprueba por el presente acto administrativo, cuyo objeto es generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines institucionales, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y prestación de servicios del Estado para sus usuarios, conforme a sus respectivas competencias y en relación con los ámbitos de aplicación señalados en su Cláusula Tercera.

4.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante su Oficio Ordinario N° 47659/1204-2018, de 28 de junio de 2018, aprobó y visó el proyecto del referido Convenio, precisando que el correspondiente acto administrativo aprobatorio, se encuentra exento del trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República, de conformidad a lo dispuesto en la Resolución N° 1.600, de 2008, del Órgano Contralor.

5.- Que, por Oficio Ordinario N° CP-23/, de 19 de junio de 2018, la Tesorería General de la República, remitió firmados cuatro (04) ejemplares del Convenio de Colaboración de la especie, para la dictación del presente acto administrativo.

6.- Que, mediante documento electrónico de 17 de julio de 2018, el Subdirector de Servicios al Cliente propone a las personas que desempeñarán las funciones de Administradores Titular y Suplente del Convenio que se aprueba mediante el presente Acto Administrativo, de acuerdo con lo establecido en su Cláusula Quinta.

RESUELVO:

1.- Apruébase el “Convenio de Colaboración”, suscrito con fecha 02 de abril de 2018, entre la Tesorería General de la República y el Instituto de Previsión Social, por el cual las partes acuerdan generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines institucionales, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y prestación de servicios del Estado para sus usuarios, conforme a sus respectivas competencias y en relación con los ámbitos de aplicación señalados en su Cláusula Tercera, cuyo tenor literal es el siguiente:



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

315

En Santiago de Chile, con fecha 02 de abril de 2018, entre el INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, en adelante EL IPS o EL INSTITUTO, R.U.T [REDACTED], representado por su Director Nacional, don PATRICIO CORONADO ROJO, chileno, Administrador Público, cédula nacional de identidad N° [REDACTED], ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, piso segundo, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, en adelante e indistintamente TGR o Tesorería, representada por don HERNAN FRIGOLETT CÓRDOVA, chileno, Ingeniero Comercial, cédula de identidad N° [REDACTED], domiciliado en calle Teatinos N° 28, Oficina 301, comuna y ciudad de Santiago, actuando en su calidad de Tesorero General de la República, por la otra, vienen en suscribir el siguiente convenio de colaboración:

PRIMERO: ANTECEDENTES GENERALES.

- a) El IPS es un Servicio Público descentralizado al que en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde principalmente la administración de los beneficios previsionales y sociales que las leyes le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura a nivel nacional para la atención de sus usuarios, a la que puede acceder quien requiera hacer uso de la red de multiservicios que el Instituto ha implementado.
- b) La Tesorería General de la República, de acuerdo con su Estatuto Orgánico contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1994, del Ministerio de Hacienda, es un Servicio Público encargado de custodiar, distribuir los fondos y valores fiscales, y en general, los de todos los servicios públicos, recaudar y cobrar, tanto administrativamente como judicialmente los impuestos, tributos y demás créditos del Sector Público, pagar las obligaciones fiscales y administrar los recursos financieros para el funcionamiento del Estado, además de ser responsable de la relación y del sistema de control de las Instituciones Recaudadoras Autorizadas y de otras funciones que le asignen las leyes.
- c) En este contexto, el Estado es el llamado a garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía en general, siendo la institucionalidad la estructura en la que se sustentan e implementan las políticas públicas. Por ello, un Estado capaz de efectuar el diagnóstico precoz y eficaz de las necesidades de la población, es relevante para adoptar las políticas públicas que sean adecuadas para la cobertura de las mismas.
- d) Para estos efectos, 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. Para lograr dicho objetivo, se ha impulsado la red multiservicios y multicanal del Estado Proyecto *ChileAtiende*, con el fin 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 usuario. La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.



SEGUNDO: OBJETO DEL CONVENIO.

La Tesorería y el IPS vienen en suscribir el presente Convenio de Colaboración, con el objeto de generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines institucionales, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y prestación de servicios del Estado para sus usuarios.

TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN.

1. En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que el IPS, a través de su red de canales de atención, otorgará las siguientes prestaciones en favor de los usuarios de la Tesorería General de la República, de la forma en que se señala a continuación y dependiendo del canal de atención de que se trate:
 - a) **Canales de Atención Remota**
 - i. Entregar orientación a los usuarios de Tesorería sobre los trámites y servicios convenidos.
 - ii. Esta orientación se prestará de manera remota por el IPS exclusivamente sobre la base de la información contenida en los portales web www.chileatiende.cl y www.tesoreria.cl, sin perjuicio de él o los instrumentos que los reemplacen en las funciones y objetivos de ese portal web, debiendo siempre respetarse lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Personales.
 - b) **Canales de Atención Presenciales**
 - i. Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial se deberán recibir presencialmente los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios de la Tesorería, en lo que se refiere a:
 - Información o consulta de Documentos de Pago (AR) y Certificados, entre otros, que no requieran autenticación por parte del usuario.
 - Impresión de Avisos Recibo (AR) correspondiente a documentos para ser pagados en Instituciones Recaudadoras Autorizadas, que no requieran autenticación por parte del usuario.
 - Impresión de Certificados de Pago, movimientos, deudas u otros dispuestos en la página de Tesorería, que no requieran autenticación por parte del usuario.
 - ii. El Instituto informará datos estadísticos a Tesorería de los trámites acordados en la forma y plazos que se acuerden.
 - iii. Asimismo, facilitará datos de contactabilidad de los usuarios a fin de permitir la actualización de los sistemas clientes u otros que faciliten la comunicación con los usuarios, los que serán entregados en la forma y plazos que se acuerden entre las partes.
2. En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que TGR, entregará apoyo en capacitación al IPS sobre la función que cumple la administración tributaria, principales trámites, uso del sitio web, obtención de claves, costos de tener una deuda tributaria, y demás temáticas del quehacer de TGR, que permitan mejorar la orientación a los ciudadanos a través de su red de canales de atención.



3. Por acuerdo de los Administradores del convenio de ambas partes, se podrán actualizar o incluir nuevos trámites para ser atendidos en los Canales de Atención Remota y Canales de Atención Presenciales, los que se entenderán formar parte integrante del presente instrumento, debiendo ser aprobados por los actos administrativos respectivos.
4. Tanto los contenidos destinados directamente a los usuarios, así como las instrucciones de trabajo y otros documentos o herramientas que sean necesarios para el cumplimiento de estas prestaciones por los funcionarios que presten atención por parte del IPS, serán materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en la o las Fichas de Atención y/o “Aprende Sobre” propios del portal web www.chileatiende.cl. De la misma manera, todos aquellos documentos de carácter instructivo o educacional para los funcionarios institucionales están contenidos en su Biblioteca de Canales de Atención, de acuerdo a los procedimientos de trabajo que el IPS tiene actualmente disponibles en el ámbito de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones que se impartan a través de la Subdirección de Servicios al Cliente del IPS.
5. Las partes entienden que para que el IPS entregue a los usuarios la información a que se refiere este convenio es esencial la participación activa de Tesorería, a través de su inclusión en la Red de Expertos institucionales sujetos a las funciones y plazos propios del Modelo de Atención del IPS y la provisión constante de insumos, información, contenidos y actualizaciones relevantes y necesarios para la entrega íntegra, perfecta y oportuna de las prestaciones reguladas en este convenio.
6. Se deja constancia de la posibilidad de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y en el ámbito del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, que se entenderán formar parte integrante del presente instrumento para todos los efectos legales, debidamente aprobados por los actos administrativos respectivos.
7. En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura nacional, en la medida de las posibilidades estructurales y capacidades existentes en el IPS, y siempre considerando el estado actual del desarrollo del Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos.

CUARTO: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

- a) Para la ejecución del compromiso establecido en este acuerdo, será condición que los CAPRI IPS dispongan de 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 de seguridad en la operación, y en aquellas sucursales que cuenten con módulos de autoatención, que se incorporen los trámites establecidos en este acuerdo, en sus plataformas, para permitir la auto gestión de los usuarios, en los sitios en que sea factible.
- b) Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información, se utilizarán los CAPRI IPS y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS para las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo el Instituto adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen. Será condición de ejecución que la Tesorería capacite adecuadamente a los funcionarios del Instituto a los que se les asignen las labores que requiere el presente convenio. A su vez, será condición de



ejecución que la Tesorería valide y apruebe el material de auto capacitación que el IPS genere para su red de atención presencial y remota.

QUINTO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

1. Para efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la Tesorería asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Administrador Titular y Suplente de este convenio:

Por parte de TGR:

- Jefe Sección Atención Ciudadana o quien la reemplace o subrogue.
- Jefe División de Operaciones, o quien la reemplace o subrogue.

Por parte del IPS:

- Administrador Titular, Jefe Subdepartamento Gestión de Instituciones en Convenio.
- Administrador Suplente, Funcionario Subdepartamento Gestión de Instituciones en Convenio.
- Cualquier comunicación y/o coordinación entre las partes, se realizará por escrito y/o vía correo electrónico, entre los Administradores designados para tal efecto, y cualquier cambio en la designación de alguno de ellos, deberá oficiarse a la otra parte, previo nombramiento mediante acto administrativo de los Jefes Superiores de ambos Servicios.

2. Las obligaciones de los Administradores de este Convenio en cuanto a control, coordinación y gestión son las siguientes:

a) Obligaciones del Administrador de la Tesorería

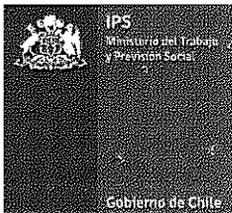
- i. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas con el IPS.
- ii. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio y proveer el acceso a su sistema de registro de datos u otro que tenga por finalidad informar estadísticas y comportamientos de la demanda de ese servicio en los canales IPS. Solo si aquello no fuere posible, deberá informar mensualmente al IPS sobre dichos comportamientos bajo los parámetros y en las oportunidades que se acuerden directamente con la contraparte.
- iii. Ejercer la representación oficial y válida de la institución y ejecutar los acuerdos que se establezcan en conformidad al presente convenio.
- iv. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos de su servicio, relacionadas con los servicios y trámites objeto de la celebración de este convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente todas las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios acordados.
- v. Informar al Administrador del IPS con una antelación de -al menos- 30 días hábiles, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de IPS.



- vi. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar, dentro de sus posibilidades, los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, y siempre en relación directa con el Administrador IPS.
- vii. En caso de nuevos servicios, asegurar con una antelación no inferior a 60 días hábiles corridos, la disponibilidad para IPS de todas las fuentes necesarias para elaborar de acuerdo a sus procesos internos, el material de contenidos e instrucciones que se requieren de acuerdo a su Modelo de Atención (incluye Instrucciones de Trabajo, Fichas, Cartillas, material de Apoyo para capacitar, etc).
- viii. La Tesorería prestará capacitaciones presenciales o en modalidad virtual al equipo responsable de la estandarización y difusión de procedimientos al interior del IPS, a fin de que éstos puedan elaborar el material necesario para capacitar a su red de atención. Dicho material, será visado en su contenido por TGR para asegurar la correcta comprensión de las materias contenidas.
- ix. Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en IPS, debe informar al Administrador de IPS sobre cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario, en un plazo máximo de 72 horas si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
- x. Validar por escrito todos los contenidos y procedimientos de atención canalizados por el Administrador del IPS que se pongan a disposición o se indiquen específicamente a los ejecutivos de atención de IPS, dentro de los plazos que se indiquen en cada caso, los que en ningún caso podrán exceder los 5 días hábiles.
- xi. Asegurar que el tiempo de respuesta ante cualquier consulta o solicitud levantada por el Administrador IPS será abordada bajo los mismos estándares de respuesta que TGR tiene para los requerimientos de usuarios TGR. Los que para el caso de consultas telefónicas que no requieren escalamiento interno, serán de respuesta inmediata, comprometiendo en el más breve plazo posible la respuesta completa y necesaria para satisfacer el requerimiento de atención de IPS en favor de los beneficiarios de su servicio.
- xii. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, correcta y oportuna del convenio.

b) Obligaciones del Administrador del IPS

- i. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas con Tesorería.
- ii. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio. Especialmente se considera el deber de mantener información actualizada sobre el comportamiento de la demanda del servicio en los canales IPS, la cual podrá ser transmitida a solicitud del Administrador de la contraparte.
- iii. Entregar a TGR el detalle de las atenciones efectuadas por sus canales de atención, indicando fecha de atención y productos entregados. El medio de entrega será digital. En tanto IPS cuente con detalle de ruts atendidos, serán incorporados en este informe con el desglose de atenciones.



- iv. Coordinar la prestación de los servicios con cada una de las Áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y sus pares de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados a través de los canales del IPS.
 - v. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.
 - vi. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio, previo conocimiento del Subdirector Servicio al Cliente.
 - vii. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales del IPS y con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.
 - viii. Mantener las coordinaciones con el organismo en convenio con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en el IPS todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.
 - ix. Gestionar, con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.
 - x. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
 - xi. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte de Tesorería.
 - xii. Informar al Administrador de la Tesorería de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 5 días hábiles si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
 - xiii. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.
3. Para los efectos de este convenio, se entiende por incumplimiento grave de cualquiera de las Instituciones, el retraso reiterado de la obligación de atender en los plazos establecidos las consultas o reclamos de la contraparte. A su vez, ambos Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en las Jefaturas de las Áreas, Divisiones, Departamentos, que correspondan en su respectivo Servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones técnicas que se requieren en cada caso para satisfacer la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.
 4. Los acuerdos técnicos adoptados en reuniones regionales por ambas instituciones deben ser obligatoriamente documentados y aprobados a más tardar al quinto día hábil. Dichos acuerdos



deberán ser remitidos al respectivo Administrador Titular para su aprobación, dentro de las 72 horas siguientes a su celebración.

SEXTO: GRATUIDAD.

Déjese establecido que el presente Convenio tiene el carácter de gratuito, en consecuencia, no implica transferencia de recursos, ni da derecho a las partes a cobrar comisión o remuneración de ninguna especie.

SÉPTIMO: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

- a) En caso de que alguna de las partes incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en el caso de faltas graves de sus funcionarios(as) habilitados, la otra deberá notificar este hecho al Administrador Titular y/o Suplente de la parte incumplidora, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan, previo conocimiento del Jefe Superior de cada entidad que suscribe el presente convenio.
- b) En caso de que el incumplimiento sea en forma grave y/o reiterada, la parte afectada podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima del presente instrumento.

OCTAVO: DIFUSIÓN.

- a) 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 Tesorería al IPS será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.
- b) Será obligación de Tesorería establecer una agenda de actividades conducentes a la divulgación del presente convenio, con el fin de que la ciudadanía se informe sobre el presente acuerdo, poniendo énfasis en difundirlo entre aquellos que no son nacionales chilenos.

NOVENO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- a) 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 Tesorería, así como el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.



- b) 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.

DÉCIMO: VIGENCIA, TERMINACIÓN, MODIFICACIONES.

- a) El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante la correspondiente resolución o decreto, debiendo insertarse en su texto completo y ser notificado a la otra, y comenzará a regir a contar de la total tramitación y notificación de la última resolución o decreto que lo apruebe. Los instrumentos que modifiquen este convenio deberán sujetarse al mismo procedimiento para tener vigencia. Esto deberá ser comunicado por Tesorería o el IPS, según corresponda, a través de los/as Administradores del convenio.
- b) 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.
- c) Las partes podrán poner término unilateralmente al presente convenio, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días corridos de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.
- d) Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida a los Jefes Superiores de los Servicios, al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

UNDÉCIMO: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

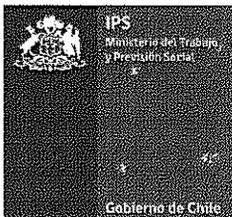
- a) Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.
- b) El presente convenio se suscribe en cuatro (4) ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando dos ejemplares en poder de cada parte.

DUODÉCIMO: PERSONERÍAS.

- a) La personería de don Patricio Alejandro Coronado Rojo, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N°04, de 09 de febrero de 2015, renovado por Decreto Supremo N°06, de 17 de enero de 2018, en trámite, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- b) La personería de don Hernán Frigolett Córdova en su calidad de Tesorero General de la República, consta en el Decreto Supremo N° 1.269 de fecha 11 de septiembre de 2017, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial del 12 de enero de 2018

HERNAN FRIGOLETT CORDOVA
TESORERO GENERAL DE LA REPÚBLICA

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



2.- Designanse como Administradores del Convenio que se aprueba por el presente instrumento, al Jefe del Subdepartamento Gestión de Instituciones en Convenio dependiente del Departamento de Desarrollo y Control de la Subdirección Servicios al Cliente, en calidad de titular y al funcionario de dicho Departamento, don Marco Sánchez Basualto, en calidad de suplente, quienes tendrán las facultades y responsabilidades que emanan del mismo.

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 Secretaría General y Transparencia, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

DIRECTOR NACIONAL
CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN 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 Planificación y Desarrollo
- División Informática
- Departamento Contraloría Interna
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- Departamento Cobranza Institucional
- Unidad de Apoyo Documental de la División Jurídica
- Funcionarios designados
- Tesorería General de la República

JJCH/MVEW/MEGA/JPAB/BAC/RPY/rpy
Convenio de Colaboración IPS- Tesorería General de la República
VII- (Folio SGT 4369-8)

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

315

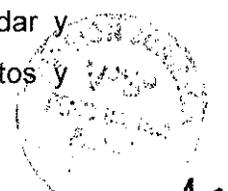
Y

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

En Santiago de Chile, con fecha **02 ABR 2018**, entre el INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, en adelante EL IPS o EL INSTITUTO, R.U.T. [REDACTED] representado por su Director Nacional, don PATRICIO CORONADO ROJO, chileno, Administrador Público, cédula nacional de identidad N° [REDACTED], ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, piso segundo, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, en adelante e indistintamente TGR o Tesorería, representada por don HERNAN FRIGOLETT CÓRDOVA, chileno, Ingeniero Comercial, cédula de identidad N° [REDACTED] domiciliado en calle Teatinos N° 28, Oficina 301, comuna y ciudad de Santiago, actuando en su calidad de Tesorero General de la República, por la ôtra, vienen en suscribir el siguiente convenio de colaboración:

PRIMERO: ANTECEDENTES GENERALES.

- a) El IPS es un Servicio Público descentralizado al que en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde principalmente la administración de los beneficios previsionales y sociales que las leyes le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura a nivel nacional para la atención de sus usuarios, a la que puede acceder quien requiera hacer uso de la red de multiservicios que el Instituto ha implementado.
- b) La Tesorería General de la República, de acuerdo con su Estatuto Orgánico contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1994, del Ministerio de Hacienda, es un Servicio Público encargado de custodiar, distribuir los fondos y valores fiscales, y en general, los de todos los servicios públicos, recaudar y cobrar, tanto administrativamente como judicialmente los impuestos, tributos y



demás créditos del Sector Público, pagar las obligaciones fiscales y administrar los recursos financieros para el funcionamiento del Estado, además de ser responsable de la relación y del sistema de control de las Instituciones Recaudadoras Autorizadas y de otras funciones que le asignen las leyes.

- c) En este contexto, el Estado es el llamado a garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía en general, siendo la institucionalidad la estructura en la que se sustentan e implementan las políticas públicas. Por ello, un Estado capaz de efectuar el diagnóstico precoz y eficaz de las necesidades de la población, es relevante para adoptar las políticas públicas que sean adecuadas para la cobertura de las mismas.
- d) Para estos efectos, 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. Para lograr dicho objetivo, se ha impulsado la red multiservicios y multicanal del Estado Proyecto *ChileAtiende*, con el fin 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 usuario. La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONVENIO.

La Tesorería y el IPS vienen en suscribir el presente Convenio de Colaboración, con el objeto de generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines institucionales, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y prestación de servicios del Estado para sus usuarios.

TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN.

1. En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que el IPS, a través de su red de canales de atención, otorgará las siguientes prestaciones en favor de los usuarios de la Tesorería General de la República, de la forma en que se señala a continuación y dependiendo del canal de atención de que se trate:



a) Canales de Atención Remota

- i. Entregar orientación a los usuarios de Tesorería sobre los trámites y servicios convenidos.
- ii. Esta orientación se prestará de manera remota por el IPS exclusivamente sobre la base de la información contenida en los portales web www.chileatiende.cl y www.tesoreria.cl, sin perjuicio de él o los instrumentos que los reemplacen en las funciones y objetivos de ese portal web, debiendo siempre respetarse lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Personales.

b) Canales de Atención Presenciales

- i. Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial se deberán recibir presencialmente los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios de la Tesorería, en lo que se refiere a:
 - Información o consulta de Documentos de Pago (AR) y Certificados, entre otros, que no requieran autenticación por parte del usuario.
 - Impresión de Avisos Recibo (AR) correspondiente a documentos para ser pagados en Instituciones Recaudadoras Autorizadas, que no requieran autenticación por parte del usuario.
 - Impresión de Certificados de Pago, movimientos, deudas u otros dispuestos en la página de Tesorería, que no requieran autenticación por parte del usuario.
 - ii. El Instituto informará datos estadísticos a Tesorería de los trámites acordados en la forma y plazos que se acuerden.
 - iii. Asimismo, facilitará datos de contactabilidad de los usuarios a fin de permitir la actualización de los sistemas clientes u otros que faciliten la comunicación con los usuarios, los que serán entregados en la forma y plazos que se acuerden entre las partes.
2. En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que TGR, entregará apoyo en capacitación al IPS sobre la función que cumple la administración tributaria, principales trámites, uso del sitio web, obtención de claves, costos de tener una deuda tributaria, y demás temáticas del quehacer de TGR, que permitan mejorar la orientación a los ciudadanos a través de su red de canales de atención.



3. Por acuerdo de los Administradores del convenio de ambas partes, se podrán actualizar o incluir nuevos trámites para ser atendidos en los Canales de Atención Remota y Canales de Atención Presenciales, los que se entenderán formar parte integrante del presente instrumento, debiendo ser aprobados por los actos administrativos respectivos.
4. Tanto los contenidos destinados directamente a los usuarios, así como las instrucciones de trabajo y otros documentos o herramientas que sean necesarios para el cumplimiento de estas prestaciones por los funcionarios que presten atención por parte del IPS, serán materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en la o las Fichas de Atención y/o "Aprende Sobre" propios del portal web www.chileatiende.cl. De la misma manera, todos aquellos documentos de carácter instructivo o educacional para los funcionarios institucionales están contenidos en su Biblioteca de Canales de Atención, de acuerdo a los procedimientos de trabajo que el IPS tiene actualmente disponibles en el ámbito de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones que se impartan a través de la Subdirección de Servicios al Cliente del IPS.
5. Las partes entienden que para que el IPS entregue a los usuarios la información a que se refiere este convenio es esencial la participación activa de Tesorería, a través de su inclusión en la Red de Expertos institucionales sujetos a las funciones y plazos propios del Modelo de Atención del IPS y la provisión constante de insumos, información, contenidos y actualizaciones relevantes y necesarios para la entrega íntegra, perfecta y oportuna de las prestaciones reguladas en este convenio.
6. Se deja constancia de la posibilidad de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y en el ámbito del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, que se entenderán formar parte integrante del presente instrumento para todos los efectos legales, debidamente aprobados por los actos administrativos respectivos.
7. En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura nacional, en la medida de las posibilidades estructurales y capacidades existentes en el IPS, y siempre considerando el estado actual del desarrollo del Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos.



CUARTO: CONDICIONES TÉCNICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.

- a) Para la ejecución del compromiso establecido en este acuerdo, será condición que los CAPRI IPS dispongan de 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 de seguridad en la operación, y en aquellas sucursales que cuenten con módulos de autoatención, que se incorporen los trámites establecidos en este acuerdo, en sus plataformas, para permitir la auto gestión de los usuarios, en los sitios en que sea factible.
- b) Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información, se utilizarán los CAPRI IPS y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS para las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo el Instituto adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen. Será condición de ejecución que la Tesorería capacite adecuadamente a los funcionarios del Instituto a los que se les asignen las labores que requiere el presente convenio. A su vez, será condición de ejecución que la Tesorería valide y apruebe el material de auto capacitación que el IPS genere para su red de atención presencial y remota.

QUINTO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

1. Para efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como la Tesorería asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Administrador Titular y Suplente de este convenio:

Por parte de TGR:

- Jefe Sección Atención Ciudadana o quien la reemplace o subrogue.
- Jefe División de Operaciones, o quien la reemplace o subrogue.

Por parte del IPS:

- Administrador Titular, Jefe Subdepartamento Gestión de Instituciones en Convenio.
- Administrador Suplente, Funcionario Subdepartamento Gestión de Instituciones en Convenio.



M

- Cualquier comunicación y/o coordinación entre las partes, se realizará por escrito y/o vía correo electrónico, entre los Administradores designados para tal efecto, y cualquier cambio en la designación de alguno de ellos, deberá oficiarse a la otra parte, previo nombramiento mediante acto administrativo de los Jefes Superiores de ambos Servicios.
2. Las obligaciones de los Administradores de este Convenio en cuanto a control, coordinación y gestión son las siguientes:

a) Obligaciones del Administrador de la Tesorería

- i. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas con el IPS.
- ii. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio y proveer el acceso a su sistema de registro de datos u otro que tenga por finalidad informar estadísticas y comportamientos de la demanda de ese servicio en los canales IPS. Solo si aquello no fuere posible, deberá informar mensualmente al IPS sobre dichos comportamientos bajo los parámetros y en las oportunidades que se acuerden directamente con la contraparte.
- iii. Ejercer la representación oficial y válida de la institución y ejecutar los acuerdos que se establezcan en conformidad al presente convenio.
- iv. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos de su servicio, relacionadas con los servicios y trámites objeto de la celebración de este convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente todas las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios acordados.
- v. Informar al Administrador del IPS con una antelación de -al menos- 30 días hábiles, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de IPS.



- vi. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar, dentro de sus posibilidades, los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, y siempre en relación directa con el Administrador IPS.
- vii. En caso de nuevos servicios, asegurar con una antelación no inferior a 60 días hábiles corridos, la disponibilidad para IPS de todas las fuentes necesarias para elaborar de acuerdo a sus procesos internos, el material de contenidos e instrucciones que se requieren de acuerdo a su Modelo de Atención (incluye Instrucciones de Trabajo, Fichas, Cartillas, material de Apoyo para capacitar, etc).
- viii. La Tesorería prestará capacitaciones presenciales o en modalidad virtual al equipo responsable de la estandarización y difusión de procedimientos al interior del IPS, a fin de que éstos puedan elaborar el material necesario para capacitar a su red de atención. Dicho material, será visado en su contenido por TGR para asegurar la correcta comprensión de las materias contenidas.
- ix. Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en IPS, debe informar al Administrador de IPS sobre cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario, en un plazo máximo de 72 horas si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
- x. Validar por escrito todos los contenidos y procedimientos de atención canalizados por el Administrador del IPS que se pongan a disposición o se indiquen específicamente a los ejecutivos de atención de IPS, dentro de los plazos que se indiquen en cada caso, los que en ningún caso podrán exceder los 5 días hábiles.
- xi. Asegurar que el tiempo de respuesta ante cualquier consulta o solicitud levantada por el Administrador IPS será abordada bajo los mismos estándares de respuesta que TGR tiene para los requerimientos de usuarios TGR. Los que para el caso de consultas telefónicas que no requieren escalamiento interno, serán de respuesta inmediata, comprometiendo en el más breve plazo posible la respuesta completa y necesaria para satisfacer el requerimiento de atención de IPS en favor de los beneficiarios de su servicio.
- xii. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, correcta y oportuna del convenio.



b) Obligaciones del Administrador del IPS

- i. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas con Tesorería.
- ii. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio. Especialmente se considera el deber de mantener información actualizada sobre el comportamiento de la demanda del servicio en los canales IPS, la cual podrá ser transmitida a solicitud del Administrador de la contraparte.
- iii. Entregar a TGR el detalle de las atenciones efectuadas por sus canales de atención, indicando fecha de atención y productos entregados. El medio de entrega será digital. En tanto IPS cuente con detalle de ruts atendidos, serán incorporados en este informe con el desglose de atenciones.
- iv. Coordinar la prestación de los servicios con cada una de las Áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y sus pares de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados a través de los canales del IPS.
- v. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.
- vi. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio, previo conocimiento del Subdirector Servicio al Cliente.
- vii. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales del IPS y con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.
- viii. Mantener las coordinaciones con el organismo en convenio con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en el IPS todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.
- ix. Gestionar, con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por



M

- la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.
- x. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
 - xi. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte de Tesorería.
 - xii. Informar al Administrador de la Tesorería de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 5 días hábiles si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
 - xiii. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.
3. Para los efectos de este convenio, se entiende por incumplimiento grave de cualquiera de las Instituciones, el retraso reiterado de la obligación de atender en los plazos establecidos las consultas o reclamos de la contraparte. A su vez, ambos Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en las Jefaturas de las Áreas, Divisiones, Departamentos, que correspondan en su respectivo Servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones técnicas que se requieren en cada caso para satisfacer la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.
4. Los acuerdos técnicos adoptados en reuniones regionales por ambas instituciones deben ser obligatoriamente documentados y aprobados a más tardar al quinto día hábil. Dichos acuerdos deberán ser remitidos al respectivo Administrador Titular para su aprobación, dentro de las 72 horas siguientes a su celebración.



SEXTO: GRATUIDAD.

Déjese establecido que el presente Convenio tiene el carácter de gratuito, en consecuencia, no implica transferencia de recursos, ni da derecho a las partes a cobrar comisión o remuneración de ninguna especie.

SÉPTIMO: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

- a) En caso de que alguna de las partes incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el presente convenio, o en el caso de faltas graves de sus funcionarios(as) habilitados, la otra deberá notificar este hecho al Administrador Titular y/o Suplente de la parte incumplidora, quien deberá adoptar inmediatamente las medidas correctivas que correspondan, previo conocimiento del Jefe Superior de cada entidad que suscribe el presente convenio.
- b) En caso de que el incumplimiento sea en forma grave y/o reiterada, la parte afectada podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima del presente instrumento.

OCTAVO: DIFUSIÓN.

- a) 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 Tesorería al IPS será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.
- b) Será obligación de Tesorería establecer una agenda de actividades conducentes a la divulgación del presente convenio, con el fin de que la ciudadanía se informe sobre el presente acuerdo, poniendo énfasis en difundirlo entre aquellos que no son nacionales chilenos.

NOVENO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- a) 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



M

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 Tesorería, así como el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

- b) 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.

DÉCIMO: VIGENCIA, TERMINACIÓN, MODIFICACIONES.

- a) El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante la correspondiente resolución o decreto, debiendo insertarse en su texto completo y ser notificado a la otra, y comenzará a regir a contar de la total tramitación y notificación de la última resolución o decreto que lo apruebe. Los instrumentos que modifiquen este convenio deberán sujetarse al mismo procedimiento para tener vigencia. Esto deberá ser comunicado por Tesorería o el IPS, según corresponda, a través de los/as Administradores del convenio.
- b) 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.
- c) Las partes podrán poner término unilateralmente al presente convenio, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días corridos de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.
- d) Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida a los Jefes Superiores de los Servicios, al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

UNDÉCIMO: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

- a) 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.



- b) El presente convenio se suscribe en cuatro (4) ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando dos ejemplar en poder de cada parte.

315

DUODÉCIMO: PERSONERÍAS.

- a) La personería de don PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N°04, de 09 de febrero de 2015, renovado por Decreto Supremo N°06, de 17 de enero de 2018, en trámite, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- b) La personería de don Hernán Frigolett Córdova en su calidad de Tesorero General de la República, consta en el Decreto Supremo N° 1.269 de fecha 11 de septiembre de 2017, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial del 12 de enero de 2018.

Hernán Frigolett
HERNAN FRIGOLETT CORDOVA
TESORERO GENERAL DE LA REPUBLICA

Patricio Coronado Rojo
PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



MOMB/CGTP/MMR

