

**SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**

  
OMB/EPG/GCM/MWP/SJA

Aprueba Modificación de Convenio de Colaboración,  
que indica.

**RES EXENTA: N° 004105**

**SANTIAGO, 16 MAY 2013**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N°1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; y sus posteriores modificaciones; la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado; la Ley N°20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad; el Decreto Supremo 128, de 2010, del Ministerio de Planificación; Resolución N°1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de Toma de Razón y los antecedentes adjuntos;

**RESUELVO:**

**APRUÉBASE** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 26 de diciembre de 2012, entre el Servicio Nacional de la Discapacidad y el Instituto de Previsión Social, cuyo texto se adjunta a la presente resolución y se entiende formar parte integrante de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE**



**MARÍA XIMENA RIVAS ASENJO**  
Directora Nacional  
Servicio Nacional de la Discapacidad



of una Resolución Exenta. CO

Departamento Transparencia y Documentación - Instituto de Previsión Social  
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - Santiago  
Teléfonos 870 80 00 - 870 90 20 - www.ips.gob.cl

ORD. D.T.D. N° 3861-5

ANT.: Ord. N° 3042, de 11 de abril de 2013,  
de Jefe Servicio Nacional de la  
Discapacidad.

MAT.: Remite 01 ejemplar Resolución Exenta y  
Convenio de Colaboración

SANTIAGO, **03 MAY 2013**

**DE : JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**A : SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD  
MIRAFLORES N° 222, PISO  
COMUNA DE SANTIAGO  
SAN TIAGO**

Para su conocimiento se remite ejemplar de la Resolución Exenta N° 75, de 18 de febrero de 2013, que aprueba el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 26 de diciembre de 2012, entre el Instituto de Previsión Social y ese servicio.

Por corresponder y de conformidad a lo establecido en su Cláusula Décima Tercera se acompaña, además, original del Convenio de Colaboración.

El presente oficio deja sin efecto el oficio Ord. N° 3861-3, de 01 de marzo de 2013.

Saluda atentamente a usted,



*[Handwritten Signature]*  
**Sra. Verónica Eckholt Williamson**  
Jefa Departamento Transparencia  
y Documentación  
Instituto de Previsión Social

Incl.: Lo citado.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Subdepartamento Gestión de Resoluciones.
- Oficina de Partes.

*[Handwritten Initials]*  
NCR/bmp.





RESOLUCION  
EXENTA N°

75

MWR

SANTIAGO, 18 FEB 2013

**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 los Órganos de la Administración del Estado.

4.- La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en la Resolución N° 853, del 26 de diciembre de 2011, en concordancia con los artículos 79° y 80° del DFL. N° 2, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

5.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las 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-IPS**, es un servicio público descentralizado al que, en virtud de lo dispuesto por la Ley N° 20.255 que lo crea, le corresponde entre otras funciones, la administración de los beneficios previsionales y sociales que las normas le encomiendan, y que, además, posee una infraestructura nacional de atención a través de la cual la ciudadanía puede acceder a una red de multiservicios, cuyos estándares están orientados a la optimización de la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a las diversas prestaciones del Estado.

2.- Que, el **Servicio Nacional de la Discapacidad -SENADIS**, es un servicio público creado por la Ley N° 20.422, funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad, que desea acercar los servicios que presta a sus usuarios, mediante el mecanismo antes señalado comprometiendo una entrega de calidad,



con un servicio de atención de clientes centrado en las necesidades de las personas con discapacidad.

3.- Que, el Servicio Nacional de la Discapacidad y el Instituto de Previsión Social, acuerdan suscribir un Convenio de Colaboración, con el objeto de generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

4.- Que, por Oficio Ordinario N° 29812/5214-12, de 17 de diciembre de 2012, la División Jurídica de este Instituto, aprueba y visa, dos ejemplares originales de Convenio de Colaboración y remite los antecedentes para la emisión del presente instrumento.

**RESUELVO:**

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL** y el **SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**, de fecha 26 de diciembre de 2012, cuyo objetivo es generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, cuyo tenor literal es el siguiente:

**CONVENIO DE COLABORACION**

**ENTRE EL**

**INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**

**Y EL**

**SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**

En Santiago de Chile, a 26 de diciembre de 2012, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el "IPS" o el "Instituto", R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional Subrogante don EUGENIO SILVA RAMOS, chileno, Ingeniero Forestal, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**, en adelante "SENADIS", R.U.T. N° 72.576.700-5, por la otra, representada por su Directora Nacional doña MARÍA XIMENA RIVAS ASENJO, chilena, Ingeniero Civil, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 222, Piso 8, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.





## **PRIMERA: ANTECEDENTES.**

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

Que, el Estado es el llamado a garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía. Su institucionalidad es la estructura en la que se sustentan e implementan las políticas públicas. Por ello, un Estado capaz de identificar a tiempo las demandas ciudadanas y de ejecutar efectiva y oportunamente los planes de gobierno, es fundamental para avanzar hacia una gestión proba, transparente, eficaz, equitativa y democrática.

Que, en ese contexto, la Administración del Estado debe observar en su actuar los principios de colaboración, coordinación y de unidad de acción, evitando la duplicidad o interferencia de acciones, de conformidad al artículo 5° de la Ley N° 18.575, y en dicha virtud el Gobierno a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ha impulsado y liderado, mediante la Unidad de Modernización del Estado, la red multiservicios y multicanal del Estado Proyecto "ChileAtiende", con el objeto de acercar los servicios estatales a los ciudadanos comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en las necesidades del ciudadano. La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

Que, en virtud de la Ley N° 20.422, el Servicio Nacional de la Discapacidad es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad, que desea acercar los servicios que presta a sus usuarios, mediante el mecanismo antes señalado comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en las necesidades de las personas con discapacidad.

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

Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

## **TERCERA: AMBITO DE APLICACION.**



Las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios del SENADIS, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas al Concurso Nacional de Proyectos, Acreditación de Personas Jurídicas, Programa de Defensoría de Derechos, Programa de Intermediación Laboral, Solicitud de Patrocinio y Sistema Integral de Atención Ciudadana, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes informarán y orientarán a los usuarios al respecto, así como en el Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos.

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y el presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

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

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

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

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites del SENADIS, se utilizarán los Centros de Atención del Instituto y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo el Instituto adoptar las medidas especiales que estime procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios del SENADIS.

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

#### **QUINTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.**

Atendido que para el acceso a los Sistemas del SENADIS, se requiere disponer de claves de ingreso, dicha entidad deberá proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto y, previamente capacitados por aquella, la que será personal e intransferible.

El uso indebido de la clave asignada facultará al SENADIS para solicitar el cambio del funcionario/a habilitado/a, o la suspensión o terminación del convenio, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y criminales correspondientes.



## SEXTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

### 1) Serán obligaciones principales del SENADIS:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios del SENADIS
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- e) Evaluar la entrega de los servicios proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales relacionados con los servicios asociados al presente convenio.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios de SENADIS ante el IPS.

### 2) Serán obligaciones principales del Instituto:

- a) Realizar y/o ejecutar las prestaciones objeto del presente convenio.
- b) Informar y orientar a los interesados, tanto en los Centros de Atención, como a través del Call Center, respecto de los servicios del SENADIS, que entregará en virtud del presente convenio.
- c) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos dirigidos al coordinador institucional o regional respectivo, conforme el modelo de escalamiento que se implemente.
- d) Entregar informes estadísticos mensuales, sobre las atenciones efectuadas en los Centros de Atención y del Call Center.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare el SENADIS, sobre los servicios objeto de este convenio.



- f) Cumplir con los procedimientos asociados a los servicios que se otorguen por su intermedio y mantener la confidencialidad de los datos e información a la cual se acceda.
- g) Recibir los requerimientos de los usuarios del SENADIS y remitirlos oportunamente a éste para su resolución.

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

#### **SEPTIMA: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.**

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

#### **OCTAVA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.**

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

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

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

#### **NOVENA: DIFUSION.**

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



#### **DECIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.**

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como el SENADIS, mediante resolución, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Coordinadores Titular y Suplente de este convenio, asignación

que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la resolución del respectivo Servicio que aprueba el presente instrumento. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Los documentos que recojan los acuerdos de los Coordinadores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

#### **UNDECIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.**

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

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

#### **DUODECIMA: VIGENCIA, TERMINACION, MODIFICACIONES.**

El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante la correspondiente resolución, debiendo insertarse en ésta el texto completo de aquél y ser notificada a la otra, y comenzará a regir a contar de la total tramitación y notificación de la última resolución que lo apruebe. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán sujetarse al mismo procedimiento para tener vigencia.

El presente convenio tendrá una duración indefinida a contar de su vigencia, pudiendo las partes ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen.

Las partes, podrán poner término unilateralmente al presente convenio, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.



Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

#### **DECIMA TERCERA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.**

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.  
El presente convenio se suscribe en dos(2) ejemplares originales de igual tenor, data y validez, quedando un ejemplar en poder de cada parte.

#### **DECIMA CUARTA: PERSONERIAS.**

La personería de doña María Ximena Rivas Asenjo para representar al SENADIS, consta en el Decreto Supremo N°128, del año 2010, del Ministerio de Planificación.

La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en la Resolución N° 853, de 26 de diciembre de 2011, en concordancia con los artículos 79 y 80 del DFL N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

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

---

**MARIA XIMENA RIVAS ASENJO  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE LA  
DISCAPACIDAD**

---

**EUGENIO SILVA RAMOS  
DIRECTOR NACIONAL (S)  
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**



2.- Desígnense como Coordinadores Titular y Suplente, del Convenio de Colaboración que se aprueba por la presente Resolución, a los profesionales que a continuación se individualizan, quienes velarán por su correcta ejecución y cumplimiento, de conformidad a la dispuesto en la cláusula Décima del mismo.

CALIDAD DE COORDINADOR	NOMBRE	CARGO
TITULAR	ARTURO FONTAINE DUCCI	Profesional Subdirección Atención a Clientes
SUPLENTE	MARIA ESTER ROSAS TORRES	Profesional Subdirección Atención a Clientes

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48º, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N° 3 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N° 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N° 3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".

Notifíquese al Subdirector Atención a Clientes; a las Jefaturas de las Divisiones Jurídica, Beneficios, Atención al Clientes y de Contraloría Interna; de los Departamentos de Gestión Canales Externos, Comunicaciones y de Auditoría Interna; al Servicio Nacional de Discapacidad y a los Coordinadores designados. Regístrese y distribúyase por el Departamento de Transparencia y Documentación.

  
EUGENIO SILVA RAMOS  
★ DIRECTOR NACIONAL (TP)  
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

  
MVEW/NCR/CRM  
Convenio de Colaboración  
IPS-SENADIS  
01-54



## CONVENIO DE COLABORACION

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Y EL

SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

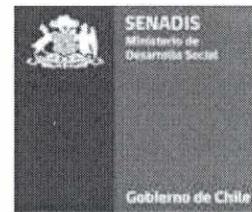
En Santiago de Chile, a **26 DIC. 2012**, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el "IPS" o el "Instituto", R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional Subrogante don EUGENIO SILVA RAMOS, chileno, [REDACTED] Ingeniero Forestal, [REDACTED], ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**, en adelante "SENADIS", R.U.T. N° 72.576.700-5, por la otra, representada por su Directora Nacional doña MARÍA XIMENA RIVAS ASENJO, chilena, Ingeniero Civil, [REDACTED], ambos domiciliados en calle Miraflores N° 222, Piso 8, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.

### PRIMERA: ANTECEDENTES.

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

Que, el Estado es el llamado a garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía. Su institucionalidad es la estructura en la que se sustentan e implementan las políticas públicas. Por ello, un Estado capaz de identificar a tiempo las demandas ciudadanas y de ejecutar efectiva y oportunamente los planes de gobierno, es fundamental para avanzar hacia una gestión proba, transparente, eficaz, equitativa y democrática.





Que, en ese contexto, la Administración del Estado debe observar en su actuar los principios de colaboración, coordinación y de unidad de acción, evitando la duplicidad o interferencia de acciones, de conformidad al artículo 5º de la Ley Nº 18.575, y en dicha virtud el Gobierno a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ha impulsado y liderado, mediante la Unidad de Modernización del Estado, la red multiservicios y multicanal del Estado Proyecto "ChileAtiende", con el objeto de acercar los servicios estatales a los ciudadanos comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en las necesidades del ciudadano. La implementación operativa en los canales de atención ha quedado radicada mayormente en los canales de atención del IPS.

Que, en virtud de la Ley Nº 20.422, el Servicio Nacional de la Discapacidad es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad, que desea acercar los servicios que presta a sus usuarios, mediante el mecanismo antes señalado comprometiendo una entrega de calidad, con un servicio de atención de clientes centrado en las necesidades de las personas con discapacidad.

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

Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía; conforme a sus respectivas competencias y en el marco del proyecto "ChileAtiende".

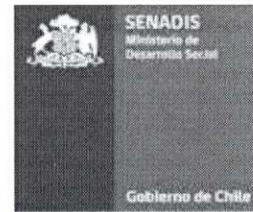
#### **TERCERA: AMBITO DE APLICACION.**

Las partes acuerdan que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración en la entrega de información a los usuarios del SENADIS, en lo que se refiere al proceso de atención y recepción de consultas relativas al Concurso Nacional de Proyectos, Acreditación de Personas Jurídicas, Programa de Defensoría de Derechos, Programa de Intermediación Laboral, Solicitud de Patrocinio y Sistema Integral de Atención Ciudadana, lo que se verificará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes informarán y orientarán a los usuarios al respecto, así como en el Call Center y en los canales habilitados por el IPS para estos efectos.

Lo anterior, es sin perjuicio de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y el presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, los que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente instrumento.

El presente convenio comenzará con un Plan Piloto que abarcará los Centros de Atención del IPS, pertenecientes a Antofagasta, Valdivia y Puerto Natales, extendiéndose con





posterioridad a todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, según la implementación que acuerden las partes en documentos Anexos.

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

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

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites del SENADIS, se utilizarán los Centros de Atención del Instituto y las acciones ejecutadas tendrán los mismos estándares establecidos por el IPS en las demás atenciones que se realizan en dichas dependencias, pudiendo el Instituto adoptar las medidas especiales que estimare procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de los usuarios del SENADIS.

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

#### **QUINTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.**

Atendido que para el acceso a los Sistemas del SENADIS, se requiere disponer de claves de ingreso, dicha entidad deberá proporcionar una clave individual a cada uno de los funcionarios del IPS designados al efecto y, previamente capacitados por aquella, la que será personal e intransferible.

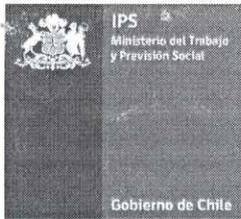
El uso indebido de la clave asignada facultará al SENADIS para solicitar el cambio del funcionario/a habilitado/a, o la suspensión o terminación del convenio, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y criminales correspondientes.

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

1) Serán obligaciones principales del SENADIS:

- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios del SENADIS





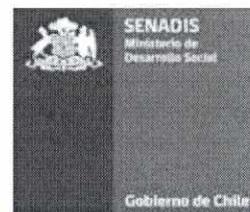
- d) Mantener una mesa de expertos que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- e) Evaluar la entrega de los servicios proporcionados a los beneficiarios en los Centros de Atención del IPS y, en su caso, proponer acciones de mejora.
- f) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales relacionados con los servicios asociados al presente convenio.
- g) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- h) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios de SENADIS ante el IPS.

2) Serán obligaciones principales del Instituto:

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

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





#### **SEPTIMA: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.**

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

#### **OCTAVA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.**

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

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

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

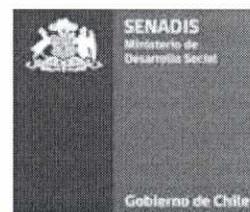
#### **NOVENA: DIFUSION.**

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

#### **DECIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.**

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





Los documentos que recojan los acuerdos de los Coordinadores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

#### **UNDECIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.**

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

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

#### **DUODECIMA: VIGENCIA, TERMINACION, MODIFICACIONES.**

El presente convenio deberá aprobarse por cada parte mediante la correspondiente resolución, debiendo insertarse en ésta el texto completo de aquél y ser notificada a la otra, y comenzará a regir a contar de la total tramitación y notificación de la última resolución que lo apruebe. Los instrumentos que modifiquen este convenio, deberán sujetarse al mismo procedimiento para tener vigencia.

El presente convenio tendrá una duración indefinida a contar de su vigencia, pudiendo las partes ponerle término de común acuerdo en las condiciones que determinen.

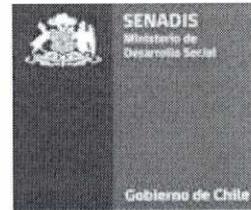
Las partes, podrán poner término unilateralmente al presente convenio, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

#### **DECIMA TERCERA: DOMICILIO Y EJEMPLARES.**

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.





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

**DECIMA CUARTA: PERSONERIAS.**

La personería de doña María Ximena Rivas Asenjo para representar al SENADIS, consta en el Decreto Supremo N°128, del año 2010, del Ministerio de Planificación.

La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en la Resolución N° 853, de 26 de diciembre de 2011, en concordancia con los artículos 79 y 80 del DFL N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

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

**MARIA XIMENA RIVAS ASENJO**  
**DIRECTORA NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DE LA**  
**DISCAPACIDAD**



★ **EUGENIO SILVA RAMOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (S)**  
**INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**

