



**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN,
ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN
SOCIAL Y LA SUPERINTENDENCIA DE
BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**

RESOLUCIÓN 392
EXENTA: N°

SANTIAGO, - 4 SEP 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, de 2003, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado.

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960; del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República que fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y las facultades que me confiere el artículo 57 de la Ley N° 20.255.

CONSIDERANDO:

1.- 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.

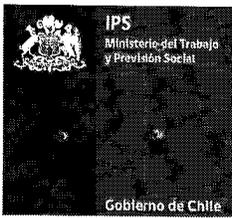
2.- Que, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) es una institución pública, autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida, cuyo estatuto se encuentra en el Título I del texto refundido de la Ley General de Bancos, según Decreto con Fuerza de Ley N° 3 del Ministerio de Hacienda de 1997.

3.- Que, en el contexto del proyecto “ChileAtiende”, el Instituto de Previsión Social y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), han acordado suscribir un Convenio de Colaboración, que estipula que el Instituto, a través de los canales con que cuenta, prestará su colaboración a los usuarios de la mencionada Superintendencia, en lo que se refiere al proceso de entrega de Informes de Deuda en el Sistema Financiero mediante autenticación dactilar, a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes atenderán y orientarán a los usuarios al respecto, comenzando con un Plan Piloto que abarcará los Centros de Atención del IPS a convenir, extendiéndose con posterioridad a todo el territorio nacional en una sola oportunidad o de manera progresiva, según la implementación que acuerden las partes en documentos Anexos. Lo anterior, 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.

4.- Que, por documento electrónico de fecha 21 de agosto de 2013, el Jefe de Proyectos del Departamento de Productos de la Subdirección de Servicios al Cliente de este Instituto de Previsión Social, propone a los profesionales que actuarán como Coordinadores Titular y Suplente, para los efectos de implementar, administrar y evaluar el mencionado Convenio, en cumplimiento de la Cláusula Undécima del mismo.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 19 de agosto de 2013, entre el **Instituto de Previsión Social y Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)**, en el contexto del proyecto “ChileAtiende”, cuya finalidad es la entrega de Informes de Deuda en el Sistema Financiero mediante autenticación dactilar, a través de los “módulos de autoatención” de los Centros de Atención Previsional Integral, cuyo tenor literal es el siguiente:



CONVENIO DE COLABORACION
ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Y LA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

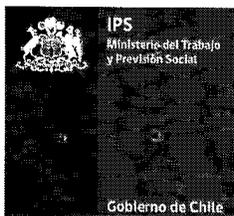
En Santiago de Chile, a 19 de agosto de 2013, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el “IPS” o el “Instituto”, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional (TP) don EUGENIO SILVA RAMOS, chileno, casado, Ingeniero Forestal, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, en adelante, la “SBIF”, R.U.T. N° 70.023.270-0, representada por don RAFAEL BERGOEING VELA, chileno, cédula de identidad N° 9.838.812-5, ambos con domicilio en Moneda No 1123,4° piso, comuna de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.

PRIMERA: ANTECEDENTES.

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.

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.

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.

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) es una institución pública, autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida, cuyo estatuto se encuentra en el Título I del texto refundido de la Ley General de Bancos, según decreto con fuerza de Ley Nro. 3 del Ministerio de Hacienda de 1997.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

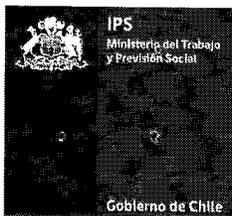
Generar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía; conforme a sus respectivas competencias 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 a los usuarios de la SBIF, en lo que se refiere al proceso de entrega de Informes de Deuda en el Sistema Financiero mediante autenticación dactilar, lo que se realizará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes atenderán y orientarán a los usuarios al respecto.

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 a convenir, 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 atención con 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. Como asimismo, los escáneres de huellas dactilares y lectores de cédula de identidad necesarios para la identificación de los usuarios en el proceso de entrega de Informes de Deuda en el Sistema Financiero, los que serán proporcionados por la SBIF al IPS.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites de la SBIF, 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 de la SBIF.

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

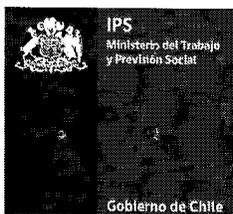
QUINTA: CLAVES DE ACCESO PARA FUNCIONARIOS DEL IPS.

Atendido que para el acceso a los Sistemas de la SBIF, 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. Dicha clave tendrá por objeto únicamente facilitar el acceso de los usuarios al Sistema Informático de la SBIF y en ningún caso permitirá al funcionario acceder a la información personal de los usuarios. Asimismo, el IPS tomará las medidas necesarias para controlar y mantener un registro del uso de dichas claves por parte de sus funcionarios.

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

SEXTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

1) Serán obligaciones principales de la SBIF:

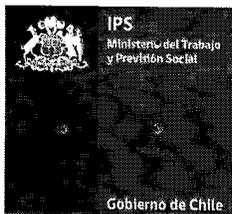


- a) Proporcionar oportunamente al IPS información detallada sobre sus servicios.
- b) Informar oportunamente de los cambios que se produzcan en sus servicios.
- c) Capacitar a los funcionarios del Instituto acerca de los servicios de la SBIF.
- d) Proporcionar los escáneres de huellas dactilares y lectores de cédula de identidad necesarios para la identificación de los usuarios en el proceso de entrega de Informes de Deuda en el Sistema Financiero.
- e) Mantener una Mesa de Ayuda que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- f) 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.
- g) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales relacionados con los servicios asociados al presente convenio, como asimismo, resolver eficazmente los problemas técnicos que se susciten en este ámbito.
- h) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- i) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios de la SBIF 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 de la SBIF, 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 consultas y reclamos recibidos con motivo de las atenciones efectuadas en los Centros de Atención.
- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare la SBIF, 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 de la SBIF 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.



SÉPTIMA: ENTREGA EN COMODATO DE ESCÁNERES DE HUELLAS DACTILARES Y LECTORES DE CÉDULA DE IDENTIDAD.

Las partes acuerdan que dentro del ámbito del presente instrumento de colaboración los escáneres de huellas dactilares y lectores de cédula de identidad que la SBIF se obliga a proporcionar al IPS, a lo largo del país y en la medida que se materialice este convenio, serán entregados en comodato al Instituto, durante toda la vigencia del presente, debiendo ser restituidos al término del mismo en el estado en que se encuentren, de acuerdo al desgaste natural por su uso y goce legítimo.

OCTAVA: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

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

NOVENA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

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

En caso que el IPS incumpla en forma grave y/o reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio, la SBIF 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 de la SBIF, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento señalado en la presente cláusula.

DÉCIMA: DIFUSIÓN.

Toda actividad de difusión específica del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución a través de los diferentes medios. El material que provea la SBIF al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.



UNDÉCIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

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

DUODÉCIMA: 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, al artículo 7 de la Ley General de Bancos y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la SBIF y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.

Del mismo modo las partes se obligan a adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas. Para estos efectos, el IPS tomará los resguardos necesarios en relación a evitar el acceso de sus funcionarios a los documentos con información personal de los usuarios que se impriman en sus dependencias.

DECIMA TERCERA: 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 CUARTA: 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 QUINTA: PERSONERIAS.

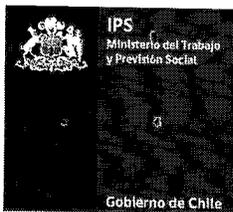
La personería de don Raphael Bergoeing Vela para actuar a nombre y en representación de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras consta en el Decreto Supremo N°1778 de fecha 19 de Diciembre de 2011.

La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 12, de 13 de mayo de 2013, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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

RAPHAEL BERGOEING VELA
SUPERINTENDENTE DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS

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



2.- Designanse como Coordinadoras Titular y Suplente del Convenio de Colaboración que se aprueba por la presente Resolución, a las profesionales que a continuación se individualizan, quienes velarán por su correcta ejecución y cumplimiento, de conformidad a lo dispuesto en la Cláusula Undécima del mismo.

| COORDINADOR | NOMBRE | CARGO |
|-------------|----------------------------|---|
| TITULAR | Paula Manque Diaz | Jefa del Departamento de Productos Subdirección de Servicios al Cliente |
| SUPLENTE | Bernardita Morán Pincheira | Coordinadora Área de Proyectos Departamento de Productos Subdirección de Servicios al Cliente |

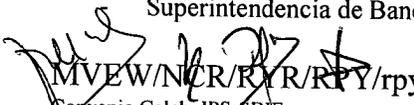
3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N° 4 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N° 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N° 3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner “Gobierno Transparente”.

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades en la Distribución de la presente Resolución.


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

DISTRIBUCION:

- Subdirección de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Atención a Clientes
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Direcciones Regionales *
- Funcionarios designados -
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras †


MVEW/NCR/RJR/RPY/rpy
Convenio Colab. IPS/SBIF
CP Convenios
VIII-51



CONVENIO DE COLABORACION

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

Y LA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

En Santiago de Chile, a 19 de agosto de 2013, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el "IPS" o el "Instituto", R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional (TP) don EUGENIO SILVA RAMOS, chileno, casado, Ingeniero Forestal, cédula de identidad N° 5.460.855-1, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, en adelante, la "SBIF", R.U.T. N° 70.023.270-0, representada por don RAFAEL BERGOEING VELA, chileno, cédula de identidad N° 9.838.812-5, ambos con domicilio en Moneda No 1123,4" piso, comuna de Santiago, se ha acordado el siguiente Convenio en sus calidades de servicios públicos.

PRIMERA: ANTECEDENTES.

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.

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.

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.

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) es una institución pública, autónoma, con personalidad jurídica, de duración indefinida, cuyo estatuto se encuentra en el Título I del texto refundido de la Ley General de Bancos, según decreto con fuerza de Ley Nro. 3 del Ministerio de Hacienda de 1997.

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 a los usuarios de la SBIF, en lo que se refiere al proceso de entrega de Informes de Deuda en el Sistema Financiero mediante autenticación dactilar, lo que se realizará a través de los funcionarios/as de los Centros de Atención del IPS, quienes atenderán y orientarán a los usuarios al respecto.

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 a convenir, 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 atención con 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. Como asimismo, los escáneres de huellas dactilares y lectores de cédula de identidad necesarios para la identificación de los usuarios en el proceso de entrega de Informes de Deuda en el Sistema Financiero, los que serán proporcionados por la SBIF al IPS.

Las partes estipulan que para efectos de la atención y recepción de los usuarios interesados en recibir información o realizar trámites de la SBIF, 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 de la SBIF.

Será condición de ejecución de este acuerdo que la SBIF 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 de la SBIF, 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. Dicha clave tendrá por objeto únicamente facilitar el acceso de los usuarios al Sistema Informático de la SBIF y en ningún caso permitirá al funcionario acceder a la información personal de los usuarios. Asimismo, el IPS tomará las medidas necesarias para controlar y mantener un registro del uso de dichas claves por parte de sus funcionarios.

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





SEXTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

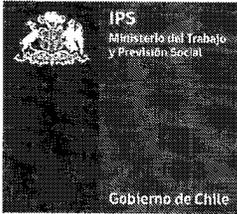
1) Serán obligaciones principales de la SBIF:

- 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 de la SBIF.
- d) Proporcionar los escáneres de huellas dactilares y lectores de cédula de identidad necesarios para la identificación de los usuarios en el proceso de entrega de Informes de Deuda en el Sistema Financiero.
- e) Mantener una Mesa de Ayuda que apoye a los funcionarios de IPS en el cumplimiento del objetivo del presente convenio.
- f) 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.
- g) Facilitar al IPS el acceso a los programas computacionales relacionados con los servicios asociados al presente convenio, como asimismo, resolver eficazmente los problemas técnicos que se susciten en este ámbito.
- h) Gestionar oportunamente las consultas y reclamos.
- i) Responder oportunamente los requerimientos presentados por los usuarios y/o beneficiarios de la SBIF 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 de la SBIF, 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 consultas y reclamos recibidos con motivo de las atenciones efectuadas en los Centros de Atención.





- e) Hacer entrega a los usuarios respectivos en los Centros de Atención, del material de difusión y folletos que prepare la SBIF, 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 de la SBIF 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.

SÉPTIMA: ENTREGA EN COMODATO DE ESCÁNERES DE HUELLAS DACTILARES Y LECTORES DE CÉDULA DE IDENTIDAD.

Las partes acuerdan que dentro del ámbito del presente instrumento de colaboración los escáneres de huellas dactilares y lectores de cédula de identidad que la SBIF se obliga a proporcionar al IPS, a lo largo del país y en la medida que se materialice este convenio, serán entregados en comodato al Instituto, durante toda la vigencia del presente, debiendo ser restituidos al término del mismo en el estado en que se encuentren, de acuerdo al desgaste natural por su uso y goce legítimo.

OCTAVA: NOMINA DE FUNCIONARIOS PARA CAPACITAR.

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

NOVENA: INCUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.

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





En caso que el IPS incumpla en forma grave y/o reiterada las obligaciones establecidas en el presente convenio, la SBIF 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 de la SBIF, el IPS podrá aplicar el mismo procedimiento señalado en la presente cláusula.

DÉCIMA: DIFUSIÓN.

Toda actividad de difusión específica del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución a través de los diferentes medios. El material que provea la SBIF al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

UNDÉCIMA: COORDINADORES DEL CONVENIO.

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

DUODÉCIMA: 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, al artículo 7 de la Ley General de Bancos y a la política de privacidad institucional del IPS, obligación que comprende a todos los funcionarios que la SBIF y el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente convenio, o que intervengan de cualquier modo en el mismo.





Del mismo modo las partes se obligan a adoptar las medidas de seguridad que sean pertinentes, a fin de conservar la integridad de dicha información y prevenir su conocimiento, uso y divulgación por parte de personas no autorizadas. Para estos efectos, el IPS tomará los resguardos necesarios en relación a evitar el acceso de sus funcionarios a los documentos con información personal de los usuarios que se impriman en sus dependencias.

DECIMA TERCERA: 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 CUARTA: 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 QUINTA: PERSONERIAS.

La personería de don Raphael Bergoeing Vela para actuar a nombre y en representación de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras consta en el Decreto Supremo N°1778 de fecha 19 de Diciembre de 2011.





La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 12, de 13 de mayo de 2013, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

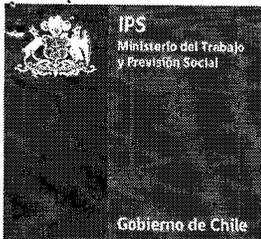
Los documentos antes referidos no se acompañan por ser conocidos por ambas partes.


RAPHAEL BERGOEING VELA
SUPERINTENDENTE DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS



EUGÉNIO SILVA RAMOS
DIRECTOR NACIONAL (TP)
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL





DIRECCION NACIONAL INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Huérfanos 886, piso 2, Santiago
Teléfonos 870 8624 - 870 8776
www.ips.gob.cl

RPy

DIVISION JURIDICA

ORD.: N° 33431/1944-2013.

ANT.: 1) Correo electrónico, de fecha 11.07.2013, de Departamento de Productos, Chile Atiende.

2) Ord. SSC N° 130, de fecha 26.06.2013, de Subdirector Servicios al Cliente (TP).

MAT.: Remite debidamente aprobado y visado ejemplares del Convenio de Colaboración entre el IPS y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (SBIF).

SANTIAGO, 17 JUL. 2013

| IPS PROVISORIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACION | | |
|---|--------------------|----------|
| FECHA | N° Correspondencia | N° Folio |
| 17.07.2013 | 3945 | |
| SRA. JEFA SUP. DEPTO. GESTION DE RESOLUCIONES | | |
| Proceda conforme lo indicado en el último párrafo del presente oficio | | |
| PLAZO: | FIRMA | |

INCL: 2 ejempls. convenio de colaboración indexado visado por DIV. JURIDICA.

DE: JEFA DIVISION JURIDICA (S)

A: JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN

Mediante ANT. 2), se ha remitido para aprobación y visación de esta División Jurídica, la propuesta de convenio de colaboración a celebrarse con la Superintendencia de Instituciones Financieras (SBIF), en el marco del proyecto "ChileAtiende".

Cabe hacer presente, que conforme al correo electrónico de ANT. 1), dicho convenio fue revisado por SEGPRES, quienes no manifestaron objeciones a su texto.

Luego, efectuado el análisis de rigor, se han realizado siguientes enmiendas de forma:

- En la Cláusula primera en los tres primeros párrafos, se eliminó la palabra "Que".
- Se corrigió la numeración de las últimas tres cláusulas pasando a ser "Décima Tercera", "Décima Cuarta" y "Décima Quinta".

En consecuencia, habiéndose incorporado las enmiendas citadas precedentemente, se remite el instrumento referido, en dos ejemplares



originales, debidamente aprobados y visados en cada una de sus páginas, por encontrarse ajustado a derecho.

En estas circunstancias, se envía el documento señalado a ese Departamento, con la finalidad de cumplir con las exigencias del proceso, obtener las firmas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), y posteriormente elaborar el acto administrativo aprobatorio, el que de conformidad con la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, se encuentra exento de dicha diligencia.

Saluda atentamente a Ud.



Maria Cecilia Montalba
MARÍA CECILIA MONTALBA BARRIENTOS
Fiscal (S)

Inc.: Convenio de Colaboración SBIF (dos ejemplares).

DISTRIBUCIÓN:

- Subdirector de Servicio al Cliente.
- Carpeta Jurídica N° 33431/1944-13.

[Handwritten signature]
COP/RAT/rat.