



## 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 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*".

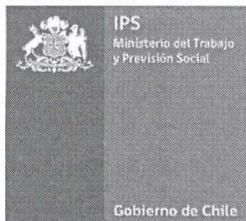
## **TERCERA: AMBITO DE APLICACION.**

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.**

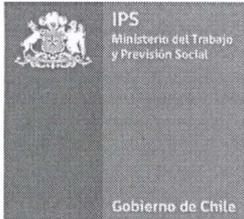
### 1) Serán obligaciones principales de la SBIF:

- 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.

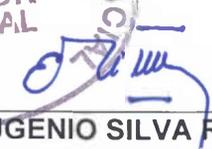




La personería de don Eugenio Silva Ramos, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N° 12, de 13 de mayo de 2013, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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**

