



**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA
SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE Y EL
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 460

Santiago, 18 ABR 2018

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley Orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente, fijada en el artículo segundo de la Ley N° 20.417, que crea el Ministerio, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente; en el Decreto Supremo N° 47, de 2017, del Ministerio del Medio Ambiente, que renueva el nombramiento de don Cristian Franz Thorud en el cargo de Superintendente de Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 424, de 12 de mayo de 2017, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que fija la Organización Interna de la Superintendencia del Medio Ambiente; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) es un servicio público creado, por el Artículo Segundo de la ley N° 20.417, para ejecutar, organizar, y coordinar la fiscalización y seguimiento de los instrumentos de gestión ambiental que establece la ley, así como imponer sanciones en caso que se verifiquen infracciones que sean de su competencia.

2. Que, el artículo 5 del decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado, ordena que los órganos de la administración del Estado deben cumplir



sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones.

3. Que, esa norma tiene su correlato en el artículo 4 de la ley orgánica de esta superintendencia, el cual en su literal d), faculta al jefe de servicio para celebrar los convenios y ejecutar los actos necesarios para el cumplimiento de los fines de la Superintendencia.

4. Que, con fecha 2 de febrero de 2018, se suscribió un convenio de colaboración entre la Superintendencia del Medio Ambiente y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cuyo objetivo es “[c]ooperar y apoyarse mutuamente con el objetivo de implementar un sistema informático e implantar los procesos de gestión que busquen mejorar y facilitar la atención del servicio en la O.I.R.S., resolviendo de manera expedita los requerimientos de la comunidad, mejorando así la interacción, oportunidades y la calidad de vida de la ciudadanía, independiente del lugar en que se encuentren”.

5. Que, mediante oficio N°257, de 2 de marzo de 2018, el Secretario Ejecutivo de la Comisión Asesora para la Promoción y el Respeto de los Derechos de las Personas Ante la Administración del Estado, remitió un ejemplar del convenio suscrito por ambas partes e informó que el mismo había sido aprobado por decreto exento N°189-2018, de MINSEGPRES.

6. Que, en base a las argumentaciones expuestas y a lo dispuesto en el artículo 4 letra b) de la ley orgánica de este servicio y demás normativa aplicable, dicto la siguiente

RESOLUCIÓN:

PRIMERO. APRUÉBASE Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 2 de febrero de 2018, entre la Superintendencia del Medio Ambiente y Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cuyo tenor es el siguiente:

“CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

Y

SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE

En Santiago de Chile, con fecha 02 de febrero de 2018, entre el **Ministerio Secretaría General de la Presidencia**, Rol Único Tributario N° 60.100.003-2, en adelante e indistintamente el “ministerio”, representado por su Subsecretario, don Víctor Maldonado Roldán, cédula nacional de identidad N°7.434.378-3, ambos domiciliados para estos efectos en Moneda 1160, entrepiso, de la comuna de Santiago, Región Metropolitana de Santiago, por una parte y, por la otra, la **Superintendencia del Medio Ambiente**, rol único tributario N° 61.979.950-K, en adelante e indistintamente la SMA, representada para estos efectos por el Superintendente del Medio



Ambiente, don Cristian Franz Thorud, cédula nacional de identidad N° 10.768.911-7, ambos domiciliados, para estos efectos, en calle Teatinos 280, piso 9, comuna de Santiago, Región Metropolitana de Santiago, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. Que, conforme a lo establecido en el artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado, los órganos públicos están al servicio de la persona humana y su finalidad es la de promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que les confiere la Constitución Política de la República y la ley y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal. Con miras a lograr dichos fines, la administración del Estado debe observar una serie de principios, dentro de los que se incluyen, los principios de eficiencia, eficacia y coordinación.

2. Que, por su parte, el artículo 5° de la ley antes citada, ordena a los órganos de la administración del Estado velar por la eficiente e idónea administración de sus medios, debiendo cumplir sus cometidos coordinadamente y propendiendo a la unidad de acción entre éstos, evitando la duplicación o interferencia de funciones, lo que conlleva que las personas no sean indebidamente tramitadas, dilatadas o derivadas de un organismo a otro, sin resolver de manera expedita sus requerimientos, y que los servicios públicos adopten todas las medidas tendientes a evitar la existencia de contradicciones entre sus actuaciones y los conflictos de competencias, como también que no exijan la realización de trámites inútiles o dilatorios.

3. Que, el decreto N° 680, de 1993, del Ministerio del Interior, mediante el que se aprobaron las "Instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la administración del Estado", en su artículo 1°, establece que los ministerios, intendencias, gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso primero del artículo 18 de la ley N° 18.575 y las empresas públicas creadas por ley, deberán establecer oficinas de información para el público usuario en aquellas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado o administrada en su derecho a presentar peticiones; sugerencias o reclamos ante la administración del Estado.

4. Que, por su parte, el artículo 2° del citado decreto, en sus letras a, b, c y d, establece expresamente las funciones y deberes de las oficinas de información para el público usuario, en términos de velar por la información y asistencia del administrado o administrada, de recibir y estudiar sus sugerencias, así como también de recibir y responder sus reclamos.

5. Que, por su parte, el artículo 8° del decreto referido, señala también que el local en que funcionen las oficinas de información deberá ser de fácil acceso y estar dotado de los recursos necesarios para una digna atención a la ciudadanía y la autoridad competente tendrá que adoptar las medidas adecuadas para su cumplimiento.

6. Que, la ley N° 19.880, que establece las Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, señala, en su artículo 4°, que el



procedimiento administrativo se encuentra sometido a los principios de celeridad, economía procedimental, inexcusabilidad, conclusividad y no formalización, entre otros.

7. Que, por su parte, el artículo 19° de la referida ley, establece la utilización de medios electrónicos, estableciendo expresamente que los órganos de la administración del Estado deberán procurar proveerse de los medios compatibles para cumplir sus funciones, ajustándose al procedimiento regulado por las leyes.

8. Que, asimismo, los artículos 23, 24, 25, 26 y 27 de la citada ley, establecen claramente los plazos con los que cuenta la administración del Estado para responder a las solicitudes de la ciudadanía, prescribiendo de manera expresa en el artículo 27 que, salvo caso fortuito o fuerza mayor, los órganos del Estado estarán obligados a no exceder en 6 meses la tramitación de un requerimiento.

9. Que, el Gobierno de Chile, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), está implementando el Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, el cual desarrolla, a través de la Subsecretaría de Hacienda, distintos proyectos de modernización, a fin de mejorar el desempeño de diversas instituciones, con foco en la entrega de sus servicios a la sociedad y que incluyen, según corresponda, acciones ligadas a mejorar las capacidades técnicas, rediseño y digitalización de procesos, además de los ajustes institucionales que contribuyan a mejorar sus servicios.

10. Que, por su parte, la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) fue creada por el artículo segundo de la ley N°20.417, como un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Medio Ambiente y tiene por objeto ejecutar, organizar, y coordinar la fiscalización y seguimiento de los instrumentos de gestión ambiental que establece la ley, así como imponer sanciones en caso que se verifiquen infracciones que sean de su competencia.

SEGUNDO: OBJETO.

Por el presente convenio de colaboración, las partes, en el marco de sus respectivas competencias, acuerdan:

Cooperar y apoyarse mutuamente con el objetivo de implementar un sistema informático e implantar los procesos de gestión que busquen mejorar y facilitar la atención del servicio en la O.I.R.S., resolviendo de manera expedita los requerimientos de la comunidad, mejorando así la interacción, oportunidades y la calidad de vida de la ciudadanía, independiente del lugar en que se encuentren.

TERCERO: OBLIGACIONES DEL MINISTERIO.

El ministerio se obliga a:

1. Proporcionar gratuitamente la implementación y puesta en marcha de un sistema de información y gestión (Business Process Management - BPM) para el proceso de atención ciudadana que realiza la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA, a través de la utilización de la plataforma tecnológica "SIMPLE" disponible en el catálogo de



software público (<http://www.softwarepublico.gob.cl>), apoyando técnicamente, durante los primeros tres meses de implementación tecnológica y los posteriores tres meses de implantación procedimental (pruebas de “marcha blanca” y su debido acompañamiento en los primeros meses de producción del sistema ante incidentes y eventuales fallas).

2. La implementación tecnológica estará a cargo de especialistas en la digitalización de procesos tecnológicos. El acompañamiento institucional e implantación de procesos de gestión O.I.R.S. dentro de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana, estará a cargo de especialistas de diseño de servicios y procesos interinstitucionales.
3. Informar las funcionalidades y desarrollos futuros que se realicen sobre “SIMPLE” en el contexto de la filosofía de software con “código abierto” (open source initiative).
4. Capacitar a las funcionarias y funcionarios que lideran los procesos O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA y disponer de mapas para la gestión de procesos y tutoriales online de “autocapacitación”.
5. Proporcionar asesoramiento metodológico a las Encargadas y Encargados de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA para el modelamiento de los flujos internos y administración de usuarios y usuarias en el sistema, de modo tal que puedan desarrollar competencias y habilidades para la gestión autónoma y descentralizada.
6. Disponer de un espacio de reunión y colaboración permanente para la adopción de buenas prácticas y el mejoramiento de procesos institucionales que deriven del alcance de este proyecto. Actualmente este espacio es reconocido como la Coordinación Nacional O.I.R.S. del ministerio.
7. Cumplir con las fases de trabajo del proyecto que se detallan a continuación:

Fase 1) de Ajuste Metodológico: reunión de partida (kick off), acuerdo del cronograma del proyecto, acuerdo de las metodologías de trabajo, revisión del convenio de cooperación técnica, compromisos y plazos institucionales para la firma de este convenio. Aproximación de los desarrollos futuros que requiere la herramienta BPM SIMPLE para cubrir las necesidades informáticas de los procesos de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA.

Fase 2) de Diseño de Procesos de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA: el prediseño y diseño de procesos se realizará a través del software BIZAGI ampliamente usado en el sector público por la notación BPMN 2.0 que tiene incorporado. Además se requerirá información exhaustiva de la SMA para la parametrización inicial del sistema (campos básicos y opcionales del formulario de ingreso, tipologías y mapas de derivación, canales ingreso/respuesta, y perfiles/privilegios de los usuarios locales). Las parametrizaciones incrementales y posteriores serán de responsabilidad de la SMA sin perjuicio que existirá un canal de consultas y ayuda técnica.

Fase 3) de Modelamiento de Procesos: posterior al diseño del proceso en la notación BPMN 2.0 que provee BIZAGI, esta etapa implica la configuración en el BPM SIMPLE y el Testing QA bajo una metodología de mejoras incrementales, esto quiere decir que tanto el diseño como el modelamiento de implementación del sistema puede verse afectado con el despliegue de las



marchas blancas y las pruebas de testing QA, todo con objeto de lograr la mejor opción de funcionalidad y experiencia usuaria.

Fase 4) de Implementación e Implantación del Sistema: realizadas las iteraciones de implementación y las pruebas de testing QA se llegará a un óptimo de desarrollo el que será documentado a través de tutoriales web recorder para efectos de autoinstrucción de funcionarios en el uso y mantención del sistema, además de entrega de materiales de apoyo para mejoras de desarrollo sistémico.

8. Al finalizar la fase 4, SEGPRES emitirá una carta de recepción a conformidad que deberá firmar la SMA, en el momento del cierre de la implementación del sistema. Esta carta de recepción conforme del sistema de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana es un medio de verificación del proyecto y una garantía de que el sistema funciona de acuerdo al alcance de este proyecto y las expectativas de la SMA.

9. Adicionalmente, SEGPRES pondrá a disposición de la SMA una serie de recursos tecnológicos desarrollados y mantenidos por el ministerio, que pueden ser empleados directa o indirectamente en este proyecto:

- a. Actualmente el sistema de BPM SIMPLE está integrado por defecto con **Clave Única**, este recurso tecnológico es un sistema de autenticación digital que provee a los ciudadanos de una Identidad Electrónica Única (RUN y clave) para la realización de trámites en línea del Estado, eliminando así la necesidad de realizar múltiples registros para cada servicio. Para que las instituciones puedan suscribir a Clave Única deben suscribir un formulario de solicitud de activación en la página <https://claveunica.gob.cl/institucional>.
- b. Actualmente el BPM SIMPLE está integrado por defecto con los **Módulos de Autoatención** que serán masificados en las sucursales del Instituto de Previsión Social y en otras instituciones públicas de alta afluencia de público, estos módulos permiten realizar trámites en línea por internet, realizar seguimiento de trámites en curso, imprimir certificados entre otras importantes funciones de relacionamiento con la ciudadanía.
- c. Disposición del uso y publicación de información en el **Portal de Datos Públicos** (<http://datos.gob.cl/>), este sitio contiene un buscador y catálogos con diversas categorías para ayudar la búsqueda de la información, esta plataforma permite la libre distribución y utilización de información pública por parte de la ciudadanía.
- d. En caso de ser necesario para la gestión de los procesos de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA disponemos gratuitamente de una **Firma Electrónica Avanzada** que permite certificar cualquier documento y/o instrumento otorgándole legalidad, esto se suscribe a través de un convenio institucional, de igual modo este convenio habilita la **Plataforma de Firma Electrónica de Documentos** (www.fed.gob.cl) que permite disponer de un gestor de firmas digitales de documentos para aquellas instituciones que no disponen de uno.



- e. Por último, mencionar que siempre existe la posibilidad de la integración, intercambio e interconexión de información en tiempo real con otras instituciones y servicios públicos en la medida se justifiquen a las nuevas **Normas de Interoperabilidad del Estado**.

CUARTO: OBLIGACIONES DE LA SMA.

La SMA se obliga a:

1. Facilitar, a la brevedad, toda la información requerida para la parametrización del nuevo sistema de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA, esto implica diagnosticar la situación actual de su funcionamiento, en cuanto al proceso, procedimiento, cantidad de requerimientos, tipologías, mapas de derivación a unidades resolutoras, canales de ingreso/egreso, y configuración de perfiles de usuarios.
2. Colaborar con el levantamiento de los procesos, así como también validar o corregir el diseño y modelamiento de los flujos internos a digitalizar en el BPM SIMPLE.
3. Facilitar la participación de las funcionarias y funcionarios que harán uso de las tecnologías implementadas a las capacitaciones programadas y a los recursos de autoinstrucción (videos, manuales u otros) que se realicen durante la fase de implantación del sistema.
4. Identificar los canales por los cuales la ciudadanía pueda realizar los requerimientos relacionados con la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA.
5. Realizar anticipadamente todas las coordinaciones y negociaciones con estos agentes internos que se relacionan con el proyecto, por ejemplo: jefe o jefa call center, jefe o jefa website, jefe o jefa de sucursales, community manager, jefe o jefa del centro documental, u otros actores, para facilitar y agilizar este proyecto de implementación tecnológica.
6. Continuar y profundizar la documentación del procedimiento de su O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana, de acuerdo a la normativa BPMN 2.0 y del sistema tecnológico SIMPLE en la lógica de código abierto y disponible para otros desarrolladores.
7. Informar todos los desarrollos futuros que realicen sobre "SIMPLE" en el contexto de la filosofía de software con código abierto (foros colaborativos).
8. Realizar las mantenciones periódicas necesarias al sistema luego del cierre del proceso de implementación e implantación. Particularmente en lo que refiere a las tablas de parámetros del sistema (campos de información obligatorios/opcionales, tipologías, mapas de derivaciones, perfiles de usuarios, canales de ingreso/respuesta), siempre y cuando exista disponibilidad presupuestaria para ello, además de respetar las reglas de mantención a modo de conservar la coherencia y consistencia de las bases de datos relacionadas del sistema.



9. Cumplir oportunamente con todos los insumos y actividades requeridas en las fases de trabajo del proyecto que se detallan a continuación:

Fase 1) de Ajuste Metodológico: Reunión de partida (kick off), acuerdo del cronograma y metodologías de trabajo, compromisos de fechas y firma del convenio de cooperación, inicios del levantamiento de información para la parametrización del sistema.

Fase 2) de Diseño de Proceso de la O.I.R.S. en la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA: Entrega de toda la información requerida para la parametrización del sistema, validación y corrección colaborativa de los diseños de flujos en notación BPMN 2.0, la información solicitada debe ser exhaustiva, particularmente la necesaria para la parametrización inicial del sistema (campos básicos y opcionales del formulario de ingreso, tipologías y mapas de derivación, canales ingreso/respuesta, y perfiles/privilegios de las usuarias y usuarios locales). Las parametrizaciones incrementales y posteriores serán de responsabilidad de la SMA, sin perjuicio que existirá un canal de consultas y ayuda técnica por parte del ministerio en esta actividad durante el periodo de implantación, tal como se señala en la cláusula tercera de este convenio.

Fase 3) de Modelamiento de Procesos: El servicio debe participar de un modo activo y exhaustivo en todas las pruebas de control de calidad (testing QA) e inclusive de usabilidad de usuarios. Para tales efectos se deben crear perfiles y usuarios de prueba para las actividades de diseño y marcha blanca, estos insumos deben ser provistos con oportunidad y en coherencia con el mapa de derivaciones del sistema. En esta etapa se realizarán pruebas ficticias y otras de casos reales para evaluar el comportamiento del sistema.

Fase 4) de Implementación e Implantación del Sistema: El trabajo de implementación es de carácter iterativo, por lo que requiere de una participación activa de los o las responsables de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA y de todas las unidades resolutoras involucradas en este proceso de gestión. Existirá una bitácora y mecanismos para informar incidencias, fallas o dudas de tal modo que los implementadores puedan ir con cierto orden resolviéndolas. En la etapa de implantación del sistema se realizarán las capacitaciones a los encargados O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA para el uso y mantención del sistema, además se entregarán los tutoriales web recorder para la autoinstrucción de los distintos perfiles de usuario.

10. Firmar la carta de recepción de conformidad del sistema al cierre del proceso de implementación. Esta carta de recepción conforme del sistema O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA es un medio de verificación del proyecto y una garantía de que el sistema funciona de acuerdo al alcance de este proyecto y las expectativas de la SMA.



QUINTO: NOMBRAMIENTO DE CONTRAPARTES.

A fin de coordinar las actividades del convenio, las partes se obligan a designar una contraparte técnica o coordinador. La contraparte técnica deberá ser un facilitador entre el ministerio y la

SMA, siendo la cara visible frente a su contraparte, asumiendo la importancia de lo que este rol significa, con el compromiso de llevar adelante este convenio como también dar cumplimiento a las obligaciones, plazos y flujos de trabajo que aquí se consignan.

Actuarán como contrapartes técnicas por parte del ministerio, el jefe de proyecto que designe la Unidad de Modernización y Gobierno Digital y el coordinador de proyecto que designe la Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado, lo que deberá ser comunicado por escrito a la superintendencia.

Actuarán como contrapartes técnicas o coordinadores por parte de la SMA, conjuntamente, la encargada de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana y el jefe del Departamento de Gestión de la Información o en su defecto quienes éstos designen, lo que deberá ser comunicado por escrito al ministerio.

Su función será controlar y coordinar la correcta ejecución del convenio y el cumplimiento de las obligaciones que del mismo se derivan, canalizando la relación institucional y cumpliendo especialmente con las siguientes responsabilidades:

1. Estar en contacto permanente con su contraparte técnica, para dar a conocer las actualizaciones respecto de una información o de la implementación del sistema;
2. Aportar información adicional específica en caso que su contraparte técnica así lo requiera formalmente;
3. Informar a la jefatura superior respectiva cualquier incumplimiento de las obligaciones que se derivan del presente convenio, cualquiera sea el motivo;
4. Ejecutar las acciones de prevención que corresponda para asegurar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del convenio;
5. Asegurar la participación de las diferentes áreas e involucrados que sean parte de los flujos de trabajo interno que deban asegurar el buen funcionamiento del sistema en su etapa de implementación e implantación;
6. Responder oportunamente a los requerimientos de información solicitada por alguna de las partes; y
7. Certificar el pleno cumplimiento del convenio en cada una de sus etapas.

Toda comunicación entre las partes, de carácter técnico operativo, relacionada con la implementación, administración y evaluación del convenio, se efectuará mediante correo electrónico dirigido a las casillas electrónicas institucionales de cada contraparte técnica o coordinador/a. Cualquier modificación en la persona o los datos de la contraparte técnica o coordinador/a, deberán ser notificados, por escrito, por la parte correspondiente con 10 días hábiles antes del término de su labor.

SIXTO: INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES.

Ambas partes estarán facultadas para poner término al convenio en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones detalladas en las cláusulas tercera y cuarta, que hacen mención a las obligaciones del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y de la Superintendencia de Medio Ambiente, respectivamente.



Para hacer uso de esta facultad, la parte afectada deberá notificar por escrito dentro de los 10 días desde conocido el incumplimiento de alguna de las obligaciones contempladas en el proceso de etapa de ejecución del convenio, en particular a su contraparte técnica designada, y proceder a dictar el acto administrativo que corresponda, que da cuenta de su término por incumplimiento.

SÉPTIMO: COSTOS.

Los costos en que incurra el ministerio, que emanen o se deriven de la implementación de las tecnologías, ya sea en su preparación, ejecución o soporte al servicio y que se encuentran establecidos en el presente convenio, serán de su exclusivo cargo y responsabilidad. Cualquier otro costo que no esté explícitamente contemplado en el convenio no será de cargo del ministerio.

Por su parte, los costos de desarrollo futuro, es decir, posteriores a la etapa de cierre del proyecto, además del personal que administre el sistema, serán de exclusiva responsabilidad del servicio, siempre y cuando estando en conformidad a las leyes respectivas exista disponibilidad presupuestaria.

OCTAVO: ACTIVIDADES, PUBLICIDAD Y USO DE LOGOS INSTITUCIONALES.

El ministerio queda facultado para solicitar, por escrito, al servicio la ejecución de una actividad pública de difusión de la implementación del convenio.

El ministerio sugiere al servicio insertar en su página web un banner destacado de acceso a la "O.I.R.S. Digital", además el ministerio dispondrá de una página web para descargar las imágenes institucionales que representen gráficamente al sistema.

Asimismo, el servicio, en caso de realizar publicidad de actividades realizadas con causa u ocasión del convenio deberá incluir logos institucionales del ministerio, que serán enviados por la contraparte técnica correspondiente.

NOVENO: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

1. Las partes se obligan a dar cumplimiento en todo momento a la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada o cualquier otra que la reemplace.
2. Las partes se obligan a utilizar los datos personales a los cuales tengan acceso con ocasión de la ejecución del convenio, única y exclusivamente para los fines de éste y a guardar secreto respecto de ellos. Igualmente, se obligan a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal cuyo acceso sea provisto por la otra parte a cualquier tercero ajeno al convenio.
3. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento de datos por cuenta de cualquiera de las partes y subsistirán aún después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del convenio.
4. Cualquier uso de los datos que no se ajuste a lo dispuesto en la presente cláusula, será de responsabilidad exclusiva de la parte infractora frente a terceros y frente a la parte que lo cumple, ante los que responderá por los daños y perjuicios que le hubiere podido causar, siendo considerado también responsable del tratamiento a estos efectos.



DÉCIMO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Las partes convienen que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas de carácter tecnológico, técnico, financiero y, en general, toda otra información o recurso que se deriven del presente convenio, recibirán un trato estrictamente confidencial, por lo que no podrán, bajo ningún concepto, ser transferidos o divulgados a terceras personas ajenas a este instrumento, exceptuando al personal involucrado cuando éste requiera información, únicamente para la ejecución del convenio.
2. No aplicará deber alguno de confidencialidad para las partes en los casos en que la información sea pública en términos de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

DÉCIMO PRIMERO: VALIDEZ Y VIGENCIA.

El presente convenio tendrá plena validez y vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe y se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2018.

El convenio se renovará automáticamente por anualidades, si las partes no manifiestan su voluntad de poner término anticipado al mismo, decisión que podrán tomar en cualquier momento, poniendo en aviso a la otra parte mediante oficio dirigido al jefe superior del otro servicio, enviado con lo menos con 30 días de anticipación a la fecha en que se producirá el término del convenio.

DÉCIMO SEGUNDO: SOLUCIÓN DE DIFICULTADES

Las partes acuerdan que las eventuales dificultades que se susciten con ocasión de la ejecución del presente convenio serán resueltas directamente entre las máximas autoridades de las instituciones involucradas.

DÉCIMO TERCERO: MODIFICACIÓN

En caso que las partes lo estimen necesario, se podrá modificar el presente convenio de común acuerdo. Cualquier modificación realizada se pondrá en vigencia una vez que se tramiten totalmente los actos administrativos que la aprueben.

DÉCIMO CUARTO: SUSCRIPCIÓN.

El presente instrumento se extiende y suscribe en dos ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

DÉCIMO QUINTO: PERSONERÍAS

La personería de don Víctor Maldonado Roldán para representar al ministerio consta en el Decreto Supremo N° 28, de 05 de septiembre de 2017, de esta Secretaría de Estado.



La personería de don Cristian Franz Thorud para representar a la Superintendencia del Medio Ambiente, consta en el Decreto Supremo N°37, de 2017, del Ministerio del Medio Ambiente". Hay firmas.

SEGUNDO. DÉJASE CONSTANCIA que este convenio no irroga gastos para el servicio.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



RPL/MVS



ADJ: un ejemplar de convenio

Distribución:

- MINSEGPRES. Moneda 1160, entrepiso, comuna de Santiago.
 - Fiscalía
 - Gabinete
 - Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana
 - Oficina de Partes
- Exp. 4474

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA Y SUPERINTENDENCIA DEL MEDIO AMBIENTE

En Santiago de Chile, con fecha 02 de febrero de 2018, entre el **Ministerio Secretaría General de la Presidencia**, Rol Único Tributario N° 60.100.003-2, en adelante e indistintamente el "ministerio", representado por su Subsecretario, don Víctor Maldonado Roldán, cédula nacional de identidad N°7.434.378-3, ambos domiciliados para estos efectos en Moneda 1160, entpiso, de la comuna de Santiago, Región Metropolitana de Santiago, por una parte y, por la otra, la **Superintendencia del Medio Ambiente**, rol único tributario N° 61.979.950-K, en adelante e indistintamente la SMA, representada para estos efectos por el Superintendente del Medio Ambiente, don Cristian Franz Thorud, cédula nacional de identidad N° 10.768.911-7, ambos domiciliados, para estos efectos, en calle Teatinos 280, piso 9, comuna de Santiago, Región Metropolitana de Santiago, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. Que, conforme a lo establecido en el artículo 3° del decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado, los órganos públicos están al servicio de la persona humana y su finalidad es la de promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que les confiere la Constitución Política de la República y la ley y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal. Con miras a lograr dichos fines, la administración del Estado debe observar una serie de principios, dentro de los que se incluyen, los principios de eficiencia, eficacia y coordinación.



2. Que, por su parte, el artículo 5° de la ley antes citada, ordena a los órganos de la administración del Estado velar por la eficiente e idónea administración de sus medios, debiendo cumplir sus cometidos coordinadamente y propendiendo a la unidad de acción entre éstos, evitando la duplicación o interferencia de funciones, lo que conlleva que las personas no sean indebidamente tramitadas, dilatadas o derivadas de un organismo a otro, sin resolver de manera expedita sus requerimientos, y que los servicios públicos adopten todas las medidas tendientes a evitar la existencia de contradicciones entre sus actuaciones y los conflictos de competencias, como también que no exijan la realización de trámites inútiles o dilatorios.

3. Que, el decreto N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior, mediante el que se aprobaron las "Instrucciones para el establecimiento de oficinas de información para el público usuario en la administración del Estado", en su artículo 1°, establece que los ministerios, intendencias, gobernaciones y los demás servicios públicos a que se refiere el inciso primero del artículo 18 de la ley N° 18.575 y las empresas públicas creadas por ley, deberán establecer oficinas de información para el público usuario en aquellas unidades que deben atenderlo, con el fin de asistir al administrado o administrada en su derecho a presentar peticiones; sugerencias o reclamos ante la administración del Estado.

4. Que, por su parte, el artículo 2° del citado decreto, en sus letras a, b, c y d, establece expresamente las funciones y deberes de las oficinas de información para el público usuario, en términos de velar por la información y asistencia del administrado o administrada, de recibir y estudiar sus sugerencias, así como también de recibir y responder sus reclamos.

5. Que, por su parte, el artículo 8° del decreto referido, señala también que el local en que funcionen las oficinas de información deberá ser de fácil acceso y estar dotado de los recursos necesarios para una digna atención a la ciudadanía



y la autoridad competente tendrá que adoptar las medidas adecuadas para su cumplimiento.

6. Que, la ley N° 19.880, que establece las Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, señala, en su artículo 4°, que el procedimiento administrativo se encuentra sometido a los principios de celeridad, economía procedimental, inexcusabilidad, conclusividad y no formalización, entre otros.

7. Que, por su parte, el artículo 19° de la referida ley, establece la utilización de medios electrónicos, estableciendo expresamente que los órganos de la administración del Estado deberán procurar proveerse de los medios compatibles para cumplir sus funciones, ajustándose al procedimiento regulado por las leyes.

8. Que, asimismo, los artículos 23, 24, 25, 26 y 27 de la citada ley, establecen claramente los plazos con los que cuenta la administración del Estado para responder a las solicitudes de la ciudadanía, prescribiendo de manera expresa en el artículo 27 que, salvo caso fortuito o fuerza mayor, los órganos del Estado estarán obligados a no exceder en 6 meses la tramitación de un requerimiento.

9. Que, el Gobierno de Chile, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), está implementando el Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, el cual desarrolla, a través de la Subsecretaría de Hacienda, distintos proyectos de modernización, a fin de mejorar el desempeño de diversas instituciones, con foco en la entrega de sus servicios a la sociedad y que incluyen, según corresponda, acciones ligadas a mejorar las capacidades técnicas, rediseño y digitalización de procesos, además de los ajustes institucionales que contribuyan a mejorar sus servicios.

10. Que, por su parte, la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) fue creada por el artículo segundo de la ley N°20.417, como un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Medio Ambiente y tiene por objeto ejecutar, organizar, y coordinar la fiscalización y seguimiento de los instrumentos de gestión ambiental que

establece la ley, así como imponer sanciones en caso que se verifiquen infracciones que sean de su competencia.

SEGUNDO: OBJETO.

Por el presente convenio de colaboración, las partes, en el marco de sus respectivas competencias, acuerdan:

Cooperar y apoyarse mutuamente con el objetivo de implementar un sistema informático e implantar los procesos de gestión que busquen mejorar y facilitar la atención del servicio en la O.I.R.S., resolviendo de manera expedita los requerimientos de la comunidad, mejorando así la interacción, oportunidades y la calidad de vida de la ciudadanía, independiente del lugar en que se encuentren.

TERCERO: OBLIGACIONES DEL MINISTERIO.

El ministerio se obliga a:

- 1.** Proporcionar gratuitamente la implementación y puesta en marcha de un sistema de información y gestión (Business Process Management - BPM) para el proceso de atención ciudadana que realiza la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA, a través de la utilización de la plataforma tecnológica "SIMPLE" disponible en el catálogo de software público (<http://www.softwarepublico.gob.cl>), apoyando técnicamente, durante los primeros tres meses de implementación tecnológica y los posteriores tres meses de implantación procedimental (pruebas de "marcha blanca" y su debido acompañamiento en los primeros meses de producción del sistema ante incidentes y eventuales fallas).
- 2.** La implementación tecnológica estará a cargo de especialistas en la digitalización de procesos tecnológicos. El acompañamiento institucional e implantación de procesos de gestión O.I.R.S. dentro de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana, estará a cargo de especialistas de diseño de servicios y procesos interinstitucionales.



3. Informar las funcionalidades y desarrollos futuros que se realicen sobre "SIMPLE" en el contexto de la filosofía de software con "código abierto" (open source initiative).
4. Capacitar a las funcionarias y funcionarios que lideran los procesos O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA y disponer de mapas para la gestión de procesos y tutoriales online de "autocapacitación".
5. Proporcionar asesoramiento metodológico a las Encargadas y Encargados de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA para el modelamiento de los flujos internos y administración de usuarios y usuarias en el sistema, de modo tal que puedan desarrollar competencias y habilidades para la gestión autónoma y descentralizada.
6. Disponer de un espacio de reunión y colaboración permanente para la adopción de buenas prácticas y el mejoramiento de procesos institucionales que deriven del alcance de este proyecto. Actualmente este espacio es reconocido como la Coordinación Nacional O.I.R.S. del ministerio.
7. Cumplir con las fases de trabajo del proyecto que se detallan a continuación:

Fase 1) de Ajuste Metodológico: reunión de partida (kick off), acuerdo del cronograma del proyecto, acuerdo de las metodologías de trabajo, revisión del convenio de cooperación técnica, compromisos y plazos institucionales para la firma de este convenio. Aproximación de los desarrollos futuros que requiere la herramienta BPM SIMPLE para cubrir las necesidades informáticas de los procesos de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA.

Fase 2) de Diseño de Procesos de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA: el prediseño y diseño de procesos se realizará a través del software BIZAGI ampliamente usado en el sector público por la notación BPMN 2.0 que tiene incorporado. Además se requerirá información exhaustiva de la SMA para la parametrización inicial del

sistema (campos básicos y opcionales del formulario de ingreso, tipologías y mapas de derivación, canales ingreso/respuesta, y perfiles/privilegios de los usuarios locales). Las parametrizaciones incrementales y posteriores serán de responsabilidad de la SMA sin perjuicio que existirá un canal de consultas y ayuda técnica.

Fase 3) de Modelamiento de Procesos: posterior al diseño del proceso en la notación BPMN 2.0 que provee BIZAGI, esta etapa implica la configuración en el BPM SIMPLE y el Testing QA bajo una metodología de mejoras incrementales, esto quiere decir que tanto el diseño como el modelamiento de implementación del sistema puede verse afectado con el despliegue de las marchas blancas y las pruebas de testing QA, todo con objeto de lograr la mejor opción de funcionalidad y experiencia usuaria.

Fase 4) de Implementación e Implantación del Sistema: realizadas las iteraciones de implementación y las pruebas de testing QA se llegará a un óptimo de desarrollo el que será documentado a través de tutoriales web recorder para efectos de autoinstrucción de funcionarios en el uso y mantención del sistema, además de entrega de materiales de apoyo para mejoras de desarrollo sistémico.

8. Al finalizar la fase 4, SEGPRES emitirá una carta de recepción a conformidad que deberá firmar la SMA, en el momento del cierre de la implementación del sistema. Esta carta de recepción conforme del sistema de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana es un medio de verificación del proyecto y una garantía de que el sistema funciona de acuerdo al alcance de este proyecto y las expectativas de la SMA.

9. Adicionalmente, SEGPRES pondrá a disposición de la SMA una serie de recursos tecnológicos desarrollados y mantenidos por el ministerio, que pueden ser empleados directa o indirectamente en este proyecto:

- a. Actualmente el sistema de BPM SIMPLE está integrado por defecto con **Clave Única**, este recurso tecnológico es un sistema de autenticación digital que provee a los ciudadanos de una Identidad Electrónica Única (RUN y clave) para la realización de trámites en línea del Estado, eliminando así la necesidad de realizar múltiples



registros para cada servicio. Para que las instituciones puedan suscribir a Clave Única deben suscribir un formulario de solicitud de activación en la página <https://claveunica.gob.cl/institucional>.

- b.** Actualmente el BPM SIMPLE está integrado por defecto con los **Módulos de Autoatención** que serán masificados en las sucursales del Instituto de Previsión Social y en otras instituciones públicas de alta afluencia de público, estos módulos permiten realizar trámites en línea por internet, realizar seguimiento de trámites en curso, imprimir certificados entre otras importantes funciones de relacionamiento con la ciudadanía.
- c.** Disposición del uso y publicación de información en el **Portal de Datos Públicos** (<http://datos.gob.cl/>), este sitio contiene un buscador y catálogos con diversas categorías para ayudar la búsqueda de la información, esta plataforma permite la libre distribución y utilización de información pública por parte de la ciudadanía.
- d.** En caso de ser necesario para la gestión de los procesos de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA disponemos gratuitamente de una **Firma Electrónica Avanzada** que permite certificar cualquier documento y/o instrumento otorgándole legalidad, esto se suscribe a través de un convenio institucional, de igual modo este convenio habilita la **Plataforma de Firma Electrónica de Documentos** (www.fed.gob.cl) que permite disponer de un gestor de firmas digitales de documentos para aquellas instituciones que no disponen de uno.
- e.** Por último, mencionar que siempre existe la posibilidad de la integración, intercambio e interconexión de información en tiempo real con otras instituciones y servicios públicos en la medida se justifiquen a las nuevas **Normas de Interoperabilidad del Estado**.



CUARTO: OBLIGACIONES DE LA SMA.

La SMA se obliga a:

1. Facilitar, a la brevedad, toda la información requerida para la parametrización del nuevo sistema de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA, esto implica diagnosticar la situación actual de su funcionamiento, en cuanto al proceso, procedimiento, cantidad de requerimientos, tipologías, mapas de derivación a unidades resolutoras, canales de ingreso/egreso, y configuración de perfiles de usuarios.
2. Colaborar con el levantamiento de los procesos, así como también validar o corregir el diseño y modelamiento de los flujos internos a digitalizar en el BPM SIMPLE.
3. Facilitar la participación de las funcionarias y funcionarios que harán uso de las tecnologías implementadas a las capacitaciones programadas y a los recursos de autoinstrucción (videos, manuales u otros) que se realicen durante la fase de implantación del sistema.
4. Identificar los canales por los cuales la ciudadanía pueda realizar los requerimientos relacionados con la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA.
5. Realizar anticipadamente todas las coordinaciones y negociaciones con estos agentes internos que se relacionan con el proyecto, por ejemplo: jefe o jefa call center, jefe o jefa website, jefe o jefa de sucursales, community manager, jefe o jefa del centro documental, u otros actores, para facilitar y agilizar este proyecto de implementación tecnológica.
6. Continuar y profundizar la documentación del procedimiento de su O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana, de acuerdo a la normativa BPMN 2.0 y del sistema tecnológico SIMPLE en la lógica de código abierto y disponible para otros desarrolladores.



7. Informar todos los desarrollos futuros que realicen sobre "SIMPLE" en el contexto de la filosofía de software con código abierto (foros colaborativos).
8. Realizar las mantenciones periódicas necesarias al sistema luego del cierre del proceso de implementación e implantación. Particularmente en lo que refiere a las tablas de parámetros del sistema (campos de información obligatorios/opcionales, tipologías, mapas de derivaciones, perfiles de usuarios, canales de ingreso/respuesta), siempre y cuando exista disponibilidad presupuestaria para ello, además de respetar las reglas de mantención a modo de conservar la coherencia y consistencia de las bases de datos relacionadas del sistema.
9. Cumplir oportunamente con todos los insumos y actividades requeridas en las fases de trabajo del proyecto que se detallan a continuación:

Fase 1) de Ajuste Metodológico: Reunión de partida (kick off), acuerdo del cronograma y metodologías de trabajo, compromisos de fechas y firma del convenio de cooperación, inicios del levantamiento de información para la parametrización del sistema.

Fase 2) de Diseño de Proceso de la O.I.R.S. en la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA: Entrega de toda la información requerida para la parametrización del sistema, validación y corrección colaborativa de los diseños de flujos en notación BPMN 2.0, la información solicitada debe ser exhaustiva, particularmente la necesaria para la parametrización inicial del sistema (campos básicos y opcionales del formulario de ingreso, tipologías y mapas de derivación, canales ingreso/respuesta, y perfiles/privilegios de las usuarias y usuarios locales). Las parametrizaciones incrementales y posteriores serán de responsabilidad de la SMA, sin perjuicio que existirá un canal de consultas y ayuda técnica por parte del ministerio en esta actividad durante el periodo de implantación, tal como se señala en la cláusula tercera de este convenio.



Fase 3) de Modelamiento de Procesos: El servicio debe participar de un modo activo y exhaustivo en todas las pruebas de control de calidad (testing QA) e inclusive de usabilidad de usuarios. Para tales efectos se deben crear perfiles y usuarios de prueba para las actividades de diseño y marcha blanca, estos insumos deben ser provistos con oportunidad y en coherencia con el mapa de derivaciones del sistema. En esta etapa se realizarán pruebas ficticias y otras de casos reales para evaluar el comportamiento del sistema.

Fase 4) de Implementación e Implantación del Sistema: El trabajo de implementación es de carácter iterativo, por lo que requiere de una participación activa de los o las responsables de la O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA y de todas las unidades resolutoras involucradas en este proceso de gestión. Existirá una bitácora y mecanismos para informar incidencias, fallas o dudas de tal modo que los implementadores puedan ir con cierto orden resolviéndolas. En la etapa de implantación del sistema se realizarán las capacitaciones a los encargados O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA para el uso y mantención del sistema, además se entregarán los tutoriales web recorder para la autoinstrucción de los distintos perfiles de usuario.

10. Firmar la carta de recepción de conformidad del sistema al cierre del proceso de implementación. Esta carta de recepción conforme del sistema O.I.R.S. de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la SMA es un medio de verificación del proyecto y una garantía de que el sistema funciona de acuerdo al alcance de este proyecto y las expectativas de la SMA.

QUINTO: NOMBRAMIENTO DE CONTRAPARTES.

A fin de coordinar las actividades del convenio, las partes se obligan a designar una contraparte técnica o coordinador. La contraparte técnica deberá ser un facilitador entre el ministerio y la SMA, siendo la cara visible frente a su



contraparte, asumiendo la importancia de lo que este rol significa, con el compromiso de llevar adelante este convenio como también dar cumplimiento a las obligaciones, plazos y flujos de trabajo que aquí se consignan.

Actuarán como contrapartes técnicas por parte del ministerio, el jefe de proyecto que designe la Unidad de Modernización y Gobierno Digital y el coordinador de proyecto que designe la Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado, lo que deberá ser comunicado por escrito a la superintendencia.

Actuarán como contrapartes técnicas o coordinadores por parte de la SMA, conjuntamente, la encargada de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana y el jefe del Departamento de Gestión de la Información o en su defecto quienes éstos designen, lo que deberá ser comunicado por escrito al ministerio.

Su función será controlar y coordinar la correcta ejecución del convenio y el cumplimiento de las obligaciones que del mismo se derivan, canalizando la relación institucional y cumpliendo especialmente con las siguientes responsabilidades:

1. Estar en contacto permanente con su contraparte técnica, para dar a conocer las actualizaciones respecto de una información o de la implementación del sistema;
2. Aportar información adicional específica en caso que su contraparte técnica así lo requiera formalmente;
3. Informar a la jefatura superior respectiva cualquier incumplimiento de las obligaciones que se derivan del presente convenio, cualquiera sea el motivo;
4. Ejecutar las acciones de prevención que corresponda para asegurar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del convenio;
5. Asegurar la participación de las diferentes áreas e involucrados que sean parte de los flujos de trabajo interno que deban asegurar el buen funcionamiento del sistema en su etapa de implementación e implantación;



6. Responder oportunamente a los requerimientos de información solicitada por alguna de las partes; y
7. Certificar el pleno cumplimiento del convenio en cada una de sus etapas.

Toda comunicación entre las partes, de carácter técnico operativo, relacionada con la implementación, administración y evaluación del convenio, se efectuará mediante correo electrónico dirigido a las casillas electrónicas institucionales de cada contraparte técnica o coordinador/a. Cualquier modificación en la persona o los datos de la contraparte técnica o coordinador/a, deberán ser notificados, por escrito, por la parte correspondiente con 10 días hábiles antes del término de su labor.

SEXTO: INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES.

Ambas partes estarán facultadas para poner término al convenio en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones detalladas en las cláusulas tercera y cuarta, que hacen mención a las obligaciones del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y de la Superintendencia de Medio Ambiente, respectivamente.

Para hacer uso de esta facultad, la parte afectada deberá notificar por escrito dentro de los 10 días desde conocido el incumplimiento de alguna de las obligaciones contempladas en el proceso de etapa de ejecución del convenio, en particular a su contraparte técnica designada, y proceder a dictar el acto administrativo que corresponda, que da cuenta de su término por incumplimiento.

SÉPTIMO: COSTOS.

Los costos en que incurra el ministerio, que emanen o se deriven de la implementación de las tecnologías, ya sea en su preparación, ejecución o soporte al servicio y que se encuentran establecidos en el presente convenio, serán de su exclusivo cargo y responsabilidad. Cualquier otro costo que no esté explícitamente contemplado en el convenio no será de cargo del ministerio.



Por su parte, los costos de desarrollo futuro, es decir, posteriores a la etapa de cierre del proyecto, además del personal que administre el sistema, serán de exclusiva responsabilidad del servicio, siempre y cuando estando en conformidad a las leyes respectivas exista disponibilidad presupuestaria.

OCTAVO: ACTIVIDADES, PUBLICIDAD Y USO DE LOGOS INSTITUCIONALES.

El ministerio queda facultado para solicitar, por escrito, al servicio la ejecución de una actividad pública de difusión de la implementación del convenio.

El ministerio sugiere al servicio insertar en su página web un banner destacado de acceso a la "O.I.R.S. Digital", además el ministerio dispondrá de una página web para descargar las imágenes institucionales que representen gráficamente al sistema.

Asimismo, el servicio, en caso de realizar publicidad de actividades realizadas con causa u ocasión del convenio deberá incluir logos institucionales del ministerio, que serán enviados por la contraparte técnica correspondiente.

NOVENO: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

1. Las partes se obligan a dar cumplimiento en todo momento a la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada o cualquier otra que la reemplace.
2. Las partes se obligan a utilizar los datos personales a los cuales tengan acceso con ocasión de la ejecución del convenio, única y exclusivamente para los fines de éste y a guardar secreto respecto de ellos. Igualmente, se obligan a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal cuyo acceso sea provisto por la otra parte a cualquier tercero ajeno al convenio.
3. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento de datos por cuenta de cualquiera de las partes y subsistirán aún después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del convenio.



4. Cualquier uso de los datos que no se ajuste a lo dispuesto en la presente cláusula, será de responsabilidad exclusiva de la parte infractora frente a terceros y frente a la parte que lo cumple, ante los que responderá por los daños y perjuicios que le hubiere podido causar, siendo considerado también responsable del tratamiento a estos efectos.

DÉCIMO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Las partes convienen que cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre ellas de carácter tecnológico, técnico, financiero y, en general, toda otra información o recurso que se deriven del presente convenio, recibirán un trato estrictamente confidencial, por lo que no podrán, bajo ningún concepto, ser transferidos o divulgados a terceras personas ajenas a este instrumento, exceptuando al personal involucrado cuando éste requiera información, únicamente para la ejecución del convenio.
2. No aplicará deber alguno de confidencialidad para las partes en los casos en que la información sea pública en términos de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

DÉCIMO PRIMERO: VALIDEZ Y VIGENCIA.

El presente convenio tendrá plena validez y vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe y se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2018.

El convenio se renovará automáticamente por anualidades, si las partes no manifiestan su voluntad de poner término anticipado al mismo, decisión que podrán tomar en cualquier momento, poniendo en aviso a la otra parte mediante oficio dirigido al jefe superior del otro servicio, enviado con lo menos con 30 días de anticipación a la fecha en que se producirá el término del convenio.

DÉCIMO SEGUNDO: SOLUCIÓN DE DIFICULTADES

Las partes acuerdan que las eventuales dificultades que se susciten con ocasión de la ejecución del presente convenio serán resueltas directamente entre las máximas autoridades de las instituciones involucradas.



DÉCIMO TERCERO: MODIFICACIÓN

En caso que las partes lo estimen necesario, se podrá modificar el presente convenio de común acuerdo. Cualquier modificación realizada se pondrá en vigencia una vez que se tramiten totalmente los actos administrativos que la aprueben.

DÉCIMO CUARTO: SUSCRIPCIÓN.

El presente instrumento se extiende y suscribe en dos ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

DÉCIMO QUINTO: PERSONERÍAS

La personería de don Víctor Maldonado Roldán para representar al ministerio consta en el Decreto Supremo N° 28, de 05 de septiembre de 2017, de esta Secretaría de Estado.

La personería de don Cristian Franz Thorud para representar a la Superintendencia del Medio Ambiente, consta en el Decreto Supremo N°37, de 2017, del Ministerio del Medio Ambiente.

Para constancia firman:




Cristian Franz Thorud
Superintendente
Superintendencia del Medio
Ambiente




Víctor Maldonado Roldán
Subsecretario
Ministerio Secretaría
General de la Presidencia


FISCAL
DHE/MVS
