



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS  
SUBDEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Oficina de Partes



\*81928\*

resolución exenta



REF. Aprueba convenio de Pagos y Anexo Operativo entre el Banco del Estado de Chile y el Instituto Nacional de Estadísticas.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **3364**

SANTIAGO, 13 JUN 2017

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N° 17.374 de 1970, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija nuevo texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 313/1960 que aprobara la Ley Orgánica de la Dirección Estadística y Censos y crea el Instituto Nacional de Estadísticas; en el Decreto N° 1.062 de 1970, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba el Reglamento del Instituto Nacional de Estadísticas; lo dispuesto en el DFL 1-19.653/2001 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija 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° 20.981, sobre Presupuestos del Sector Público para el año 2017; en el Decreto Supremo N° 104 de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que ordena levantamiento Censo Abreviado 2017; en el Decreto Supremo N° 31 de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento de Censo Abreviado 2017; en el Decreto Supremo N° 185 de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Crea Comisión Nacional del Censo Abreviado 2017 y dispone la constitución de comisiones regionales, provinciales y comunales; en el Decreto Supremo N° 45 de 2017, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que Regula monto y procedimiento para entregar aporte a quienes ejerzan en calidad de voluntarios las tareas referidas al Censo 2017; en la Resolución Exenta N° 4119 de 2016, del Instituto Nacional de Estadísticas, que fija día para el levantamiento censal; en la Resolución Exenta N° 2411 de 2017, del Instituto Nacional de Estadísticas, que Aprueba Procedimiento de Gestión para el Pago del Aporte en dinero a voluntarios del Censo 2017; lo establecido en la Resolución N° 1.600/2008 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y la demás normativa aplicable.

**CONSIDERANDO:**

1° Que, conforme lo establecido en el artículo 1° de la Ley N° 17.374, citada en el Visto, el Instituto Nacional de Estadística, INE, es el organismo técnico encargado de las estadísticas y censos oficiales de la República; en dicho contexto y conforme lo establecido en el Decreto Supremo N° 104 de 2015, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que ordena el levantamiento del Censo Abreviado 2017 y en la Resolución Exenta N° 4119 de 2016, del Instituto Nacional de Estadísticas, que fija día para el levantamiento censal; el día 19 de abril de 2017 tuvo lugar el Censo 2017.

2° Que, la glosa 01, b), de la Partida 07, Capítulo 07 del Programa 02, Censos, de la Ley de Presupuestos citada en el Visto, señala que:

*"Con cargo a estos recursos, y por hasta \$ 9.103.552 miles, se podrá pagar bonos a las personas que ejerzan, de modo efectivo, y en calidad de voluntarios el día del Censo, tareas referidas al mismo. Los montos, y procedimientos a través del cual se concretarán estos pagos, se sancionará mediante decreto supremo suscrito por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo, a más tardar en el mes de marzo del año 2017."*

3° Que, el artículo quinto del Decreto Supremo N° 45 de 2017, citado en el visto, señala que el aporte al que se refiere el considerando 2° precedente, se pagará en una sola cuota, a partir del mes de junio del año 2017, y se efectuará a través del Banco del Estado de Chile.

4° Que, atendido lo expuesto el Instituto Nacional de Estadísticas ha suscrito con el Banco del estado de Chile el convenio que se aprueba en la parte resolutive del presente acto.

**RESUELVO:**

1° **APRUÉBASE** Convenio de pagos y Anexo Operativo, suscrito con fecha 04 de Mayo de 2017, entre el Banco del Estado de Chile y el Instituto Nacional de Estadísticas; cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

**CONVENIO PAGOS**

**BANCO DEL ESTADO DE CHILE**

**Y**

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS**

En Santiago, a 04 de Mayo del 2017, entre el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en adelante BancoEstado empresa autónoma del Estado del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.030.000-7, representado por doña **DAVID ESTEBAN DURÁN CABEZA**, C.N.I. N° **12.580.481-0**, ambos domiciliados en Santiago, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago; e **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS**, en adelante "el Cliente", R.U.T. N°60.703.000-6, representado por doña **XIMENA ANDREA CLARK NÚÑEZ**, C.N.I. N° **11.493.586-7**, todos domiciliados en Paseo Bulnes N° 418, comuna de Santiago, se ha resuelto suscribir el siguiente Convenio de Abonos varios de Pago "**Programa CENSOS**".

**PRIMERO: OBJETO**

BancoEstado se compromete a prestar al Cliente el "Servicio de Pago de **Programa CENSOS**" a los beneficiarios, que éste le señale mediante un archivo que contendrá la nómina con los registros respectivos, conforme a las condiciones pactadas en el presente instrumento. Este pago se hará mediante:

- Abono en Cuenta Corriente BancoEstado
- Abono en Chequera Electrónica (Cuenta Vista) BancoEstado Estado
- Abono en CuentaRUT
- Abono en Cuentas de otros Banco partícipes de CCA (Centro de Compensación Automatizado)
- Pago Cash (Pago Directo en Caja).

Para efectos del procedimiento específico de pago a censistas voluntarios, se entenderán incorporadas en este convenio las normas o procedimientos que lo regulen, las que las partes deberán aplicar siempre con preferencia a los términos previstos en el presente instrumento.

**SEGUNDO: ENTREGA DE INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE FONDOS**

Para cumplir con lo establecido en la cláusula primera, el Cliente deberá entregar a BancoEstado con a lo menos **24** horas de anticipación a la fecha en que deba efectuarse el pago, la nómina con la información necesaria, de acuerdo al procedimiento detallado en los puntos 1 al 4 del Anexo Operativo adjunto. El contenido de la nómina será de exclusiva responsabilidad del Cliente.

Asimismo, el Cliente deberá poner a disposición de BancoEstado los fondos suficientes a lo menos con 24 horas de anticipación a la fecha del pago.

El Cliente se obliga a realizar dicha provisión de fondos exclusivamente en el sitio [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl). Esta operación está exenta de cobros de impuesto de timbre y estampillas.

BancoEstado no será responsable por la falta de pago al usuario o en los abonos a los beneficiarios, ocasionados por la falta de provisión de fondos por el Cliente o por causas que no le sean imputables directamente a BancoEstado, o por caso fortuito o fuerza mayor.

### **TERCERO: VALIDACIÓN DE ANTECEDENTES**

BancoEstado efectuará una validación de la nómina recibida, según el procedimiento detallado en el Punto 1 del Anexo Operativo. En caso de existir algún error en la información, se comunicará al Cliente a más tardar al día hábil siguiente, con el objeto que sea corregido y enviado a BancoEstado para continuar con el proceso de pagos, siempre y cuando exista factibilidad técnica y los horarios de proceso normal de BancoEstado permitan cumplir con los plazos de pagos solicitados por el Cliente.

### **CUARTO: EJECUCIÓN DEL PAGO**

En las fechas requeridas por el Cliente para efectuar los pagos, el BancoEstado procederá a abonar a los beneficiarios, los valores indicados en la nómina, siempre que:

- Correspondan a algunos de los tipos de cuentas estipuladas en la cláusula primera
- Se hayan cumplido los plazos de entrega de la información
- Se hayan cumplido los plazos de provisión de fondos
- La nómina cumpla con las condiciones de validación (descritas en el Anexo Operativo, Punto 1).

BancoEstado no se responsabiliza por el incumplimiento o atrasos en los abonos en que pudieren incurrir otros Bancos por causas que sean imputables a éstos.

Si por algún motivo no fuera posible efectuar la totalidad de los abonos, BancoEstado efectuará la devolución de los fondos no abonados el mismo día en que debieron quedar disponibles los pagos, en la Cuenta Corriente señalada por el Cliente en el punto 9 del Anexo Operativo adjunto.

### **QUINTO: DISPONIBILIDAD DEL PAGO**

BancoEstado se obliga a dejar disponibles las órdenes de **Pagos Cash**, siempre que correspondan a algunos de los medios de pago definidos en la cláusula primera, de tal manera que los valores involucrados estén a disposición del adscrito el día estipulado.

### **SEXTO: RENDICIONES**

BancoEstado pondrá a disposición del Cliente las rendiciones de los pagos realizados conforme al procedimiento que se detalla en Anexo Operativo adjunto en el punto número 5.

### **SÉPTIMO: USO DE LOS FONDOS**

Una vez efectuados los abonos en las cuentas indicadas por el Cliente y/o el retiro de las órdenes de pago en la modalidad Pago Cash, por parte de los adscritos, BancoEstado quedará liberado de toda responsabilidad por el destino y uso que se les dé a estos fondos.

### **OCTAVO: AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CLIENTE**

BancoEstado queda liberado de toda responsabilidad respecto de la autenticidad de los antecedentes suministrados por el Cliente. Por tanto, cualquier reclamo relacionado con dicha información deberá ser atendido directamente por el Cliente. Los antecedentes entregados por éste quedarán cubiertos bajo el secreto bancario. El cliente deberá tomar resguardos respecto al uso eventual de canal de Web Service (web to web) u otro similar, que permitan ingresar datos, nominas o insumos para la aplicación del presente contrato, en cuyo caso se hace responsable de que la información de las nóminas sea correcta y no presente errores. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente deberá validar las nóminas que ingrese por canal de web Service (web to web) en el Sitio privado en BancoEstado. En caso de errores, inconsistencias, fraudes, fuga de información confidencial, producidos por culpa o dolo suya o de sus dependientes o de los sistemas web to web que utilice, el Cliente libera a BancoEstado de responsabilidades sobre estos hechos y se hace expresamente responsable de indemnizar a este o a sus clientes de los perjuicios que pudiere ocasionar, siempre y cuando dicha responsabilidad y obligación de indemnizar sea producto de un fallo judicial.

## **NOVENO: SUSPENSIÓN DE PAGOS**

En caso que el Cliente requiera la suspensión de alguno de los pagos incluidos en la nómina de pagos enviada, deberá realizarlo electrónicamente o solicitarlo por escrito a BancoEstado de acuerdo a lo detallado en el Anexo operativo adjunto.

## **DÉCIMO: PRECIO DEL CONVENIO Y CONDICIONES DE PAGO**

Por la prestación del servicio objeto del presente Convenio, BancoEstado percibirá mensualmente las siguientes comisiones:

1. Por cada pago que instruya el cliente a los siguientes medios:

CuentaRUT	0 UF + IVA
Chequera Electrónica BancoEstado	0 UF + IVA
Cuenta Corriente BancoEstado	0 UF + IVA
Cuentas de otros bancos CCA	0 UF + IVA
Pago Cash	0 UF + IVA

2. Por cada proceso de pago que instruya el cliente:

Proceso de pago	<b>TODOS</b>	procesos de pago sin cobro de comisión
	0 UF + IVA	por cada proceso adicional que instruya.

Las tarifas indicadas no consideran el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente.

El valor de la UF que se utilizará será el correspondiente al último día del mes en que se otorgó el servicio.

## **UNDÉCIMO: CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**

Para el cumplimiento de las obligaciones del Cliente y hacer operativo este convenio, este se obliga a registrar en los sistemas de BancoEstado los medios de acceso y de autenticación que le permitirán acceder a sus mandatarios a los productos y/o servicios contratados como a la cuenta corriente que se utilizará en este convenio y en virtud del presente contrato, los que serán de su exclusivo conocimiento.

El Cliente se autenticará utilizando los medios de acceso y de autenticación que BancoEstado defina. Para algunos servicios específicos, BancoEstado podrá determinar el uso copulativo de más de un medio de autenticación. En consecuencia, será exclusiva responsabilidad del Cliente el uso, resguardo y confidencialidad de claves, medios de acceso y autenticación, en cuya virtud BancoEstado asegura la transferencia de información y posibilita que exista certeza acerca de la identidad del Cliente que accede a los productos y/o servicios mediante los canales habilitados por BancoEstado. Dicha responsabilidad podrá derivar de situaciones tales como falta de cuidado, indebida reserva, mal uso por usuarios autorizados o no por el Cliente, mal uso por terceros, etc., en cuyo caso los perjuicios que se produzcan serán exclusivamente de cargo de quien aparezca como titular de los medios de acceso y de autenticación en los registros de BancoEstado.

También será responsabilidad del Cliente, informar sobre los mandatarios que estarán facultados para representarla, en todo cuanto diga relación a la aplicación del presente convenio, debiendo mantener permanentemente informado a BancoEstado Estado por los canales que este último determine o los previstos en este convenio en consecuencia, asume La Institución los daños y perjuicios que se pudieren ocasionar el incumplimiento de esta obligación o los cambios en la estructura de poderes y de sus mandatarios.

## **DUODÉCIMO: INICIO DEL SERVICIO**

El servicio de pago objeto del presente Convenio se iniciará luego de realizarse todas las pruebas técnico-operativas señaladas en el Anexo Operativo adjunto y previo cumplimiento de lo establecido en la cláusula segunda por parte del Cliente.

### **DECIMOTERCERO: PLANES DE CONTINGENCIA**

BancoEstado tiene implementados diversos planes de contingencias para asegurar el correcto funcionamiento del Convenio en los casos que se presenten incidencias.

Tales incidencias y los procedimientos para asegurar la continuidad del servicio están detallados en el Anexo Operativo en el punto N° 8.

### **DECIMOCUARTO: VIGENCIA DEL CONVENIO**

Este Convenio tendrá una vigencia de 5 (cinco) años.

Además, se podrá dar término anticipado si alguna de las partes no cumple con lo estipulado en este Convenio, para este efecto alguna de las partes debe dar aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarlo, mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la comparecencia, pero sin considerar la fecha de vencimiento.

Asimismo, las partes estarán facultadas para poner término a este Convenio en cualquier momento, dando aviso previo a la otra con al menos 60 días de anticipación mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

### **DECIMOQUINTO: MODIFICACIONES**

Cualquier modificación al presente instrumento y/o a su Anexo Operativo, que se entiende forma parte integrante del mismo, deberá ser acordada de común acuerdo entre las partes por escrito, salvo aquellas materias tratadas en el Anexo Operativo adjunto que digan relación con los horarios de atención, cambios de coordinadores y modificaciones en el número de una cuenta corriente, los que serán comunicados al Cliente mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

### **DECIMOSEXTO: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

BancoEstado no asume responsabilidad ni obligación alguna por las consecuencias o atrasos que puedan derivarse por la interrupción de su propia actividad provocada por casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan la prestación de los servicios acordados en el presente Convenio.

### **DECIMO SEPTIMO: CONFIDENCIALIDAD.**

Las Partes se obligan a guardar absoluto secreto de toda la información y antecedentes proporcionados por la contraparte, acerca de las operaciones y/o información de los "Usuarios" beneficiarios de los pagos. Las partes acuerdan considerar esta cláusula en carácter de esencial del presente contrato y su incumplimiento le permitirá poner término ipso facto, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan por la parte afectada.

Las partes acuerdan dejar expresa constancia que las obligaciones indicadas en el párrafo anterior también afectan y obligan a sus respectivos funcionarios, comprometiéndose a obtener y mantener su estricto cumplimiento por parte de aquellos, quedando facultadas para, en caso de contravención, ejercer el derecho y acciones señaladas precedentemente.

Asimismo, las Partes se obligan a informar de inmediato vía correo electrónico y posteriormente por escrito, dentro de un plazo máximo de 24 horas de cualquier violación a sus sistemas internos de seguridad, fallas o virus en sus equipos computacionales, que pudieren llegar a afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información sensible que manejen y que pudiera llegar a afectar directa e indirectamente a la contraparte y/o "Usuarios", en el marco de la aplicación del presente convenio. Cualquier incumplimiento en esta materia total o parcial, significará violación del resultado de los procedimientos que emanen de su desempeño, elevándose esta cláusula a categoría esencial y su incumplimiento le pondrá término inmediatamente al presente Contrato, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que corresponda por la parte afectada.

## **DECIMO OCTAVO: DOMICILIO**

Para todos los efectos que se deriven de la aplicación de este Convenio, las partes fijan su domicilio en la ciudad de **Santiago** y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

La representación del mandatario del Banco del Estado de Chile consta en **Escritura Pública de fecha 21 de Abril de 2015**, suscrita en la Notaria de Don Pedro Ricardo Reveco Hormazabal; en tanto que la representación de los mandatarios del Cliente consta en **Decreto Supremo Nro 281** otorgada el **26 de Diciembre de 2014**, en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Este Convenio se firma en dos (2) ejemplares, quedando uno en poder de la **Gerencia Banca Institucional** del BancoEstado del Estado de Chile, y el otro en poder del Cliente.

**"HAY FIRMAS"**

### **ANEXO**

### **CONVENIO DE PAGOS**

### **SIN APERTURA – BANCA INSTITUCIONAL**

#### **• PAGO**

El Cliente enviará la información de cada uno de los adscritos a los cuales les pagará mediante el Convenio. Para tales efectos, deberá informarlos a través de un archivo que contenga una nómina con los registros respectivos.

BancoEstado realizará una validación de la información general, de acuerdo al siguiente proceso:

- Verificar que el Cliente indicado en el registro de encabezado sea cliente de BancoEstado, esto es, estar registrado en la base de clientes BancoEstado
- Verificar que el número de Convenio indicado corresponda al Cliente.
- Verificar que la fecha de proceso (fecha efectiva de pago) sea hábil y superior a la fecha actual.
- Revisar los totales del registro de control, estos deben coincidir en cantidad y monto con los registros enviados a proceso.

De no cumplirse alguna de las condiciones anteriores la nómina será rechazada.

BancoEstado, también, realizará una validación de los registros de pago, de acuerdo al siguiente proceso:

- El beneficiario individualizado debe estar en la base de adscritos del Convenio, es decir, debe haber sido informado con anterioridad por el Cliente, según el punto 1 de este anexo.
- El medio de pago y el número de cuenta debe corresponder al informado para el beneficiario

El registro de pago individual que no cumpla estas validaciones será eliminado del proceso, por lo que no se efectuará su pago. Esta situación se informará al Cliente.

Por otra parte, para procesar la nómina BancoEstado deberá previamente recibir los fondos de parte del Cliente mediante su provisión. De no cumplirse esta condición, no se efectuará el proceso.

Las órdenes de pago en medio **Pago Cash** que no hayan sido cobrados por los adscritos dentro de 90 días corridos, serán devueltos al Cliente mediante un abono en la cuenta respectiva (más adelante detallada en el punto 14 del anexo).

Las ordenes en **Pagos Cash** no cobrados, estarán vigentes por los siguientes periodos:

- Pagos Cash por 90 días corridos.

Los cuales serán devueltos al Cliente, mediante un abono en la cuenta respectiva (más adelante detallada en el punto 14 anexo), luego de vencido este período.

Los montos máximos permitidos por canal de atención son los siguientes:

- Pago Cash en sucursal BancoEstado \$3.000.000
- Pago Cash en sucursal ServiEstado \$1.500.000

BancoEstado podrá modificar dichos montos máximos previo aviso al Cliente con **60** días de anticipación.

BancoEstado mantendrá bajo secreto bancario y sólo será utilizada para la aplicación del presente convenio toda la información que sea proporcionada por el Cliente, respecto de sus funcionarios o dependientes que manifiesten su intención de recibir información o contratar los productos que son parte del mismo.

El Cliente deberá enviar sus nóminas de pagos a través del Portal de Pagos de BancoEstado, dicha actividad será realizada por un operador previamente definido y autorizado por el Cliente. Las nóminas enviadas solo serán disponibilizadas a pago si previamente el cliente autoriza la nómina y provisiona los fondos en el sitio [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl) en los plazos acordados en el contrato de servicios.

#### • **SUSPENSIÓN DE PAGOS**

El Cliente deberá instruir electrónicamente a través del sitio privado del BancoEstado la suspensión o bloqueo de las Nóminas, registros de pago o pagos cash vigentes.

Para bloqueo o suspensión de pagos cash, esto se podrá realizar mientras el pago de encuentre vigente y disponible para su cobro.

Para aquellos casos donde el Cliente no pueda bloquear o suspender un pago en forma electrónica, éste deberá dar aviso por carta o vía e-mail al Departamento de Abonos de la Gerencia de Procesos Transaccionales del BancoEstado.

El aviso podrá darse hasta el día hábil bancario anterior a la fecha de realización del pago, hasta las 14:00 horas siempre que la nómina haya sido enviada hasta ese mismo día antes de las 11:30 horas.

El Banco procederá a la suspensión de los pagos solicitados previa evaluación técnica que asegure no afectar otros procesos.

#### • **HORARIOS DE PROCESO**

Disponibilidad de los pagos a las 9:00 horas del día de pago.

Transmisión de archivos de pagos hasta las 15:30 horas del día hábil anterior al pago.

Solo se permite la provisión de fondos en línea, el horario se extiende hasta las **15:30** horas, un día antes de la fecha de pago.

Los fondos deben estar disponibles inmediatamente autorizada la nómina, en caso contrario no se disponibilizará el pago.

#### • **RENDICIONES**

BancoEstado dejará disponible al Cliente las rendiciones a través del Portal de Pagos.

Asimismo BancoEstado dejará disponible para el cliente las rendiciones a través del sitio privado (en [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)), Excepcionalmente, y previa solicitud del Cliente, el Banco podrá enviar rendiciones vía Email.

#### • **PLANES DE CONTINGENCIA**

A continuación se detallan los Planes de Contingencia a aplicar según corresponda:

##### **Indisponibilidad del Portal de Pagos para envío de archivo de pagos.**

En caso de que no se pueda acceder al Portal de Pagos, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30 horas de

Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.  
Soporte Internet será el encargado de recepcionar la nómina de pagos del cliente e incluirla en los procesos correspondientes, según las instrucciones del cliente.

### **Indisponibilidad del Sitio Privado para autorización de nóminas y provisión de fondos en línea**

En caso de que no se pueda acceder al Sitio Privado, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30hrs de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

Soporte Internet o el Ejecutivo de Cuentas o Ejecutivo Especialista coordinará con el cliente el procedimiento para autorizar la nómina y provisionar los fondos correspondientes a las nóminas enviadas. Este procedimiento será la autorización de la nómina de pagos por mail a través del ejecutivo

En procesos de contingencia se mantienen los plazos para entrega de fondos para provisionar las nóminas de pagos.

#### **• CUENTAS CORRIENTES**

Las Cuentas Corrientes de BancoEstado que el Cliente utilizará en el presente Convenio son:

- N° Cuenta de provisión de fondos: **9019081**
- N° Cuenta devolución de fondos por rechazos en los procesos: **9019081**
- N° Cuenta Cargo Comisión: **9019081**

#### **• COORDINADORES**

Tanto el Cliente como BancoEstado deben designar un coordinador con el objetivo de gestionar de mejor manera el Convenio.

Entre otras funciones estos deben:

- Agilizar la comunicación entre las partes
- Canalizar la información
- Aplicar los procedimientos según se señala en este Anexo
- Solucionar los problemas que se presenten mientras se mantenga vigente el Convenio

Este coordinador podrá ser reemplazado en cualquier momento previa comunicación a la contraparte.

Los datos del coordinador **Operativo**, por parte del Cliente son los siguientes:

Nombre: **Guillermo Valenzuela Campos / Sara Aguayo Araya**

E-mail : **guillermo.valenzuela@ine.cl / sara.aguayo@ine.cl**

Teléfono: **228924141 / 228924209**

La coordinación por parte de BancoEstado está a cargo de la División Procesos de Convenios y Pagos de la Gerencia de Procesos Transaccionales.

Para todos los efectos se entenderá que el coordinador del Cliente tiene atribuciones suficientes para requerir a BancoEstado la prestación del servicio mediante alguno de los canales de atención disponibles que no se hubiese contratado de acuerdo a lo indicado en la cláusula primera del Contrato, como también para mantener actualizados los datos requeridos.

#### **• MESA DE AYUDA**

BancoEstado pone a disposición del Cliente una Mesa de Ayuda denominada Soporte Internet exclusiva para Clientes Empresas e Instituciones que atiende de lunes a viernes de 8:30hrs a

19:30hrs. los requerimientos referentes a transmisión de nóminas, soporte de postventa, claves Internet y apoyo en uso del sitio entre otros.

Soporte Internet se contacta a través del número **600 660 0033**, o a través del mail [soportei@bancoestado.cl](mailto:soportei@bancoestado.cl).

• **FORMATO DE ARCHIVOS**

Los formatos de los archivos de Apertura e Ingreso de Cuentas y Pago, serán entregados durante el proceso de Implementación del Convenio.

Los archivos están compuestos por:

- Registro de encabezado
- Registros de detalle
- Registros de subdetalle
- Registro de control

El código de Convenio será provisto por BancoEstado.

Los campos que se especifican como numéricos, requieren que sólo se ingrese ese tipo de información, se alineen a la derecha y los espacios sobrantes (lado izquierdo) se rellenen con ceros.

Los campos que se especifican como alfanuméricos, requieren llenarse sólo con letras mayúsculas, números o espacios debiendo omitirse el ingreso de otros caracteres. Estos deberán alinearse a la izquierda con espacios a la derecha.

Al completar los nombres se debe tener especial cuidado en lo siguiente:

- No incluir nombres con Ñ, reemplazándolos por N.
- No utilizar acentos o caracteres no alfabéticos.
- Utilizar **sólo letra mayúscula**, incluso la letra K del RUT, debe ser mayúscula.

**"HAY FIRMAS"**

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**XIMENA CLARK NÚÑEZ**

Directora Nacional  
Instituto Nacional de Estadísticas

Lo que transcribo para su conocimiento.

Saluda atentamente a usted,



**FAMÓN LUIS GUTIÉRREZ PRADO**

Subdirector Administrativo  
Instituto Nacional de Estadísticas



**CGR/RGP/RSD/JMLR/gmm**

**Distribución:**

- Dirección Nacional
- División Jurídica
- Subdirección Administrativa
- Departamento de Gestión Financiera
- Departamento de Gestión de Personas
- Subdepto. Administración de Personal
- Subdepto. de Partes y Registros

**CONVENIO PAGOS****BANCO DEL ESTADO DE CHILE****Y****INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS**

En Santiago, a 04 de Mayo del 2017, entre el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en adelante BancoEstado empresa autónoma del Estado del giro de su denominación, R.U.T. N° 97.030.000-7, representado por doña **DAVID ESTEBAN DURÁN CABEZA**, C.N.I. N° **12.580.481-0**, ambos domiciliados en Santiago, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, comuna de Santiago; e **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS**, en adelante "el Cliente", R.U.T. N°60.703.000-6, representado por doña **XIMENA ANDREA CLARK NÚÑEZ**, C.N.I. N° **11.493.586-7**, todos domiciliados en Paseo Bulnes N° 418, comuna de Santiago, se ha resuelto suscribir el siguiente Convenio de Abonos Varios de Pago "**Programa CENSOS**".

**PRIMERO: OBJETO**

BancoEstado se compromete a prestar al Cliente el "Servicio de Pago de **Programa CENSOS**" a los beneficiarios, que éste le señale mediante un archivo que contendrá la nómina con los registros respectivos, conforme a las condiciones pactadas en el presente instrumento. Este pago se hará mediante:

- Abono en Cuenta Corriente BancoEstado
- Abono en Chequera Electrónica (Cuenta Vista) BancoEstado Estado
- Abono en CuentaRUT
- Abono en Cuentas de otros Banco partícipes de CCA (Centro de Compensación Automatizado)
- Pago Cash (Pago Directo en Caja).

Para efectos del procedimiento específico de pago a censistas voluntarios, se entenderán incorporadas en este convenio las normas o procedimientos que lo regulen, las que las partes deberán aplicar siempre con preferencia a los términos previstos en el presente instrumento.

**SEGUNDO: ENTREGA DE INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE FONDOS**

Para cumplir con lo establecido en la cláusula primera, el Cliente deberá entregar a BancoEstado con a lo menos **24** horas de anticipación a la fecha en que deba efectuarse el pago, la nómina con la información necesaria, de acuerdo al procedimiento detallado en los puntos 1 al 4 del Anexo Operativo adjunto. El contenido de la nómina será de exclusiva responsabilidad del Cliente.

Asimismo, el Cliente deberá poner a disposición de BancoEstado los fondos suficientes a lo menos con 24 horas de anticipación a la fecha del pago.

El Cliente se obliga a realizar dicha provisión de fondos exclusivamente en el sitio [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl). Esta operación está exenta de cobros de impuesto de timbre y estampillas.



BancoEstado no será responsable por la falta de pago al usuario o en los abonos a los beneficiarios, ocasionados por la falta de provisión de fondos por el Cliente o por causas que no le sean imputables directamente a BancoEstado, o por caso fortuito o fuerza mayor.

### **TERCERO: VALIDACIÓN DE ANTECEDENTES**

BancoEstado efectuará una validación de la nómina recibida, según el procedimiento detallado en el Punto 1 del Anexo Operativo. En caso de existir algún error en la información, se comunicará al Cliente a más tardar al día hábil siguiente, con el objeto que sea corregido y enviado a BancoEstado para continuar con el proceso de pagos, siempre y cuando exista factibilidad técnica y los horarios de proceso normal de BancoEstado permitan cumplir con los plazos de pagos solicitados por el Cliente.

### **CUARTO: EJECUCIÓN DEL PAGO**

En las fechas requeridas por el Cliente para efectuar los pagos, el BancoEstado procederá a abonar a los beneficiarios, los valores indicados en la nómina, siempre que:

- Correspondan a algunos de los tipos de cuentas estipuladas en la cláusula primera
- Se hayan cumplido los plazos de entrega de la información
- Se hayan cumplido los plazos de provisión de fondos
- La nómina cumpla con las condiciones de validación (descritas en el Anexo Operativo, Punto 1).

BancoEstado no se responsabiliza por el incumplimiento o atrasos en los abonos en que pudieren incurrir otros Bancos por causas que sean imputables a éstos.

Si por algún motivo no fuera posible efectuar la totalidad de los abonos, BancoEstado efectuará la devolución de los fondos no abonados el mismo día en que debieron quedar disponibles los pagos, en la Cuenta Corriente señalada por el Cliente en el punto 9 del Anexo Operativo adjunto.

### **QUINTO: DISPONIBILIDAD DEL PAGO**

BancoEstado se obliga a dejar disponibles las órdenes de **Pagos Cash**, siempre que correspondan a algunos de los medios de pago definidos en la cláusula primera, de tal manera que los valores involucrados estén a disposición del adscrito el día estipulado.

### **SEXTO: RENDICIONES**

BancoEstado pondrá a disposición del Cliente las rendiciones de los pagos realizados conforme al procedimiento que se detalla en Anexo Operativo adjunto en el punto número 5.

### **SÉPTIMO: USO DE LOS FONDOS**

Una vez efectuados los abonos en las cuentas indicadas por el Cliente y/o el retiro de las órdenes de pago en la modalidad Pago Cash, por parte de los adscritos, BancoEstado quedará liberado de toda responsabilidad por el destino y uso que se les dé a estos fondos.

### **OCTAVO: AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CLIENTE**

BancoEstado queda liberado de toda responsabilidad respecto de la autenticidad de los antecedentes suministrados por el Cliente. Por tanto, cualquier reclamo relacionado con dicha información deberá ser atendido directamente por el Cliente. Los antecedentes entregados por éste quedarán cubiertos bajo el secreto bancario. El cliente deberá tomar resguardos respecto al uso eventual de canal de Web Service (web to web) u otro similar, que permitan ingresar datos, nominas o insumos para la aplicación del presente contrato, en cuyo caso se hace responsable de que la información de las nóminas sea correcta y no presente errores. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente deberá validar las nóminas que ingrese por canal de web Service (web to web) en el Sitio privado en BancoEstado. En caso de errores, inconsistencias, fraudes, fuga de información confidencial, producidos por culpa o dolo suya o de sus dependientes o de los sistemas web to web que utilice, el Cliente libera a BancoEstado de responsabilidades sobre estos hechos y se hace expresamente responsable de indemnizar a este o a sus clientes de los perjuicios que pudiere ocasionar, siempre y cuando dicha responsabilidad y obligación de indemnizar sea producto de un fallo judicial.

### **NOVENO: SUSPENSIÓN DE PAGOS**

En caso que el Cliente requiera la suspensión de alguno de los pagos incluidos en la nómina de pagos enviada, deberá realizarlo electrónicamente o solicitarlo por escrito a BancoEstado de acuerdo a lo detallado en el Anexo operativo adjunto.

### **DÉCIMO: PRECIO DEL CONVENIO Y CONDICIONES DE PAGO**

Por la prestación del servicio objeto del presente Convenio, BancoEstado percibirá mensualmente las siguientes comisiones:

1. Por cada pago que instruya el cliente a los siguientes medios:

CuentaRUT	0 UF + IVA
Chequera Electrónica BancoEstado	0 UF + IVA
Cuenta Corriente BancoEstado	0 UF + IVA
Cuentas de otros bancos CCA	0 UF + IVA
Pago Cash	0 UF + IVA

2. Por cada proceso de pago que instruya el cliente:

Proceso de pago	<b>TODOS</b>	procesos de pago sin cobro de comisión
	0 UF + IVA	por cada proceso adicional que instruya



Las tarifas indicadas no consideran el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente.

El valor de la UF que se utilizará será el correspondiente al último día del mes en que se otorgó el servicio.

### **UNDÉCIMO: CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**

Para el cumplimiento de las obligaciones del Cliente y hacer operativo este convenio, este se obliga a registrar en los sistemas de BancoEstado los medios de acceso y de autenticación que le permitirán acceder a sus mandatarios a los productos y/o servicios contratados como a la cuenta corriente que se utilizará en este convenio y en virtud del presente contrato, los que serán de su exclusivo conocimiento.

El Cliente se autenticará utilizando los medios de acceso y de autenticación que BancoEstado defina. Para algunos servicios específicos, BancoEstado podrá determinar el uso copulativo de más de un medio de autenticación. En consecuencia, será exclusiva responsabilidad del Cliente el uso, resguardo y confidencialidad de claves, medios de acceso y autenticación, en cuya virtud BancoEstado asegura la transferencia de información y posibilita que exista certeza acerca de la identidad del Cliente que accede a los productos y/o servicios mediante los canales habilitados por BancoEstado. Dicha responsabilidad podrá derivar de situaciones tales como falta de cuidado, indebida reserva, mal uso por usuarios autorizados o no por el Cliente, mal uso por terceros, etc., en cuyo caso los perjuicios que se produzcan serán exclusivamente de cargo de quien aparezca como titular de los medios de acceso y de autenticación en los registros de BancoEstado.

También será responsabilidad del Cliente, informar sobre los mandatarios que estarán facultados para representarla, en todo cuanto diga relación a la aplicación del presente convenio, debiendo mantener permanentemente informado a BancoEstado Estado por los canales que este último determine o los previstos en este convenio en consecuencia, asume La Institución los daños y perjuicios que se pudieren ocasionar el incumplimiento de esta obligación o los cambios en la estructura de poderes y de sus mandatarios.

### **DUODÉCIMO: INICIO DEL SERVICIO**

El servicio de pago objeto del presente Convenio se iniciará luego de realizarse todas las pruebas técnico-operativas señaladas en el Anexo Operativo adjunto y previo cumplimiento de lo establecido en la cláusula segunda por parte del Cliente.

### **DECIMOTERCERO: PLANES DE CONTINGENCIA**

BancoEstado tiene implementados diversos planes de contingencias para asegurar el correcto funcionamiento del Convenio en los casos que se presenten incidencias.

Tales incidencias y los procedimientos para asegurar la continuidad del servicio están detallados en el Anexo Operativo en el punto N° 8.



**DECIMOCUARTO: VIGENCIA DEL CONVENIO**

Este Convenio tendrá una vigencia de 5 (cinco) años.

Además, se podrá dar término anticipado si alguna de las partes no cumple con lo estipulado en este Convenio, para este efecto alguna de las partes debe dar aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarlo, mediante carta certificada remitida al domicilio registrado en la comparecencia, pero sin considerar la fecha de vencimiento.

Asimismo, las partes estarán facultadas para poner término a este Convenio en cualquier momento, dando aviso previo a la otra con al menos 60 días de anticipación mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

**DECIMOQUINTO: MODIFICACIONES**

Cualquier modificación al presente instrumento y/o a su Anexo Operativo, que se entiende forma parte integrante del mismo, deberá ser acordada de común acuerdo entre las partes por escrito, salvo aquellas materias tratadas en el Anexo Operativo adjunto que digan relación con los horarios de atención, cambios de coordinadores y modificaciones en el número de una cuenta corriente, los que serán comunicados al Cliente mediante carta certificada dirigida a su domicilio.

**DECIMOSEXTO: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

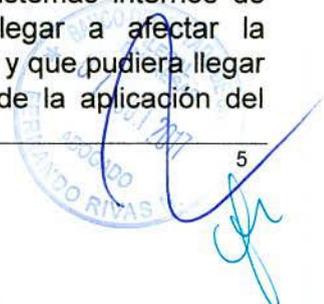
BancoEstado no asume responsabilidad ni obligación alguna por las consecuencias o atrasos que puedan derivarse por la interrupción de su propia actividad provocada por casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan la prestación de los servicios acordados en el presente Convenio.

**DECIMO SEPTIMO: CONFIDENCIALIDAD.**

Las Partes se obligan a guardar absoluto secreto de toda la información y antecedentes proporcionados por la contraparte, acerca de las operaciones y/o información de los "Usuarios" beneficiarios de los pagos. Las partes acuerdan considerar esta cláusula en carácter de esencial del presente contrato y su incumplimiento le permitirá poner término ipso facto, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan por la parte afectada.

Las partes acuerdan dejar expresa constancia que las obligaciones indicadas en el párrafo anterior también afectan y obligan a sus respectivos funcionarios, comprometiéndose a obtener y mantener su estricto cumplimiento por parte de aquellos, quedando facultadas para, en caso de contravención, ejercer el derecho y acciones señaladas precedentemente.

Asimismo, las Partes se obligan a informar de inmediato vía correo electrónico y posteriormente por escrito, dentro de un plazo máximo de 24 horas de cualquier violación a sus sistemas internos de seguridad, fallas o virus en sus equipos computacionales, que pudieren llegar a afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información sensible que manejen y que pudiera llegar a afectar directa e indirectamente a la contraparte y/o "Usuarios", en el marco de la aplicación del



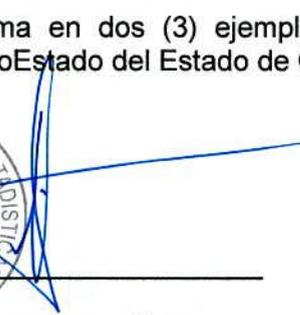
presente convenio. Cualquier incumplimiento en esta materia total o parcial, significará violación del resultado de los procedimientos que emanen de su desempeño, elevándose esta cláusula a categoría esencial y su incumplimiento le pondrá término inmediatamente al presente Contrato, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las acciones civiles y penales que corresponda por la parte afectada.

### **DECIMO OCTAVO: DOMICILIO**

Para todos los efectos que se deriven de la aplicación de este Convenio, las partes fijan su domicilio en la ciudad de **Santiago** y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

La representación del mandatario del Banco del Estado de Chile consta en **Escritura Pública de fecha 21 de Abril de 2015**, suscrita en la Notaria de Don Pedro Ricardo Reveco Hormazabal; en tanto que la representación de los mandatarios del Cliente consta en **Decreto Supremo Nro 281** otorgada el **26 de Diciembre de 2014**, en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Este Convenio se firma en dos (3) ejemplares, quedando uno en poder de la **Gerencia Banca Institucional** del BancoEstado del Estado de Chile, y el otro en poder del Cliente.

Firma: 

**XIMENA CLARK NUÑEZ**  
**DIRECTORA NACIONAL**  
**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS**

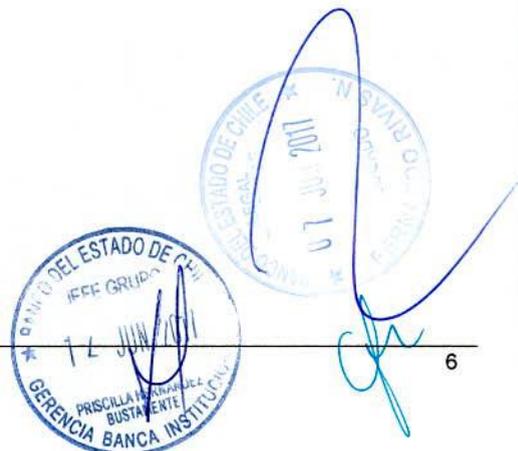
Nombre: Ximena Clark Nuñez  
Fecha Firma:  
Rut: 11.493.586-7



Firma 

**DAVID ESTEBAN DURAN CABEZA**  
**SUBGERENTE FOMENTO E**  
**INCLUSIÓN**  
**BANCOESTADO**

Nombre: David Duran Cabeza  
Fecha Firma:  
Rut: 12.580.481-0



## ANEXO

### CONVENIO DE PAGOS

#### SIN APERTURA – BANCA INSTITUCIONAL

##### ▪ PAGO

El Cliente enviará la información de cada uno de los adscritos a los cuales les pagará mediante el Convenio. Para tales efectos, deberá informarlos a través de un archivo que contenga una nómina con los registros respectivos.

BancoEstado realizará una validación de la información general, de acuerdo al siguiente proceso:

- Verificar que el Cliente indicado en el registro de encabezado sea cliente de BancoEstado, esto es, estar registrado en la base de clientes BancoEstado
- Verificar que el número de Convenio indicado corresponda al Cliente.
- Verificar que la fecha de proceso (fecha efectiva de pago) sea hábil y superior a la fecha actual.
- Revisar los totales del registro de control, estos deben coincidir en cantidad y monto con los registros enviados a proceso.

De no cumplirse alguna de las condiciones anteriores la nómina será rechazada.

BancoEstado, también, realizará una validación de los registros de pago, de acuerdo al siguiente proceso:

- El beneficiario individualizado debe estar en la base de adscritos del Convenio, es decir, debe haber sido informado con anterioridad por el Cliente, según el punto 1 de este anexo.
- El medio de pago y el número de cuenta debe corresponder al informado para el beneficiario

El registro de pago individual que no cumpla estas validaciones será eliminado del proceso, por lo que no se efectuará su pago. Esta situación se informará al Cliente.

Por otra parte, para procesar la nómina BancoEstado deberá previamente recibir los fondos de parte del Cliente mediante su provisión. De no cumplirse esta condición, no se efectuará el proceso.

Las órdenes de pago en medio **Pago Cash** que no hayan sido cobrados por los adscritos dentro de 90 días corridos, serán devueltos al Cliente mediante un abono en la cuenta respectiva (más adelante detallada en el punto 14 del anexo).

Las ordenes en **Pagos Cash** no cobrados, estarán vigentes por los siguientes periodos:

- Pagos Cash por 90 días corridos.

Los cuales serán devueltos al Cliente, mediante un abono en la cuenta respectiva (más adelante detallada en el punto 14 anexo), luego de vencido este período.

Los montos máximos permitidos por canal de atención son los siguientes:

- Pago Cash en sucursal BancoEstado \$3.000.000

– Pago Cash en sucursal ServiEstado \$1.500.000

BancoEstado podrá modificar dichos montos máximos previo aviso al Cliente con **60** días de anticipación.

BancoEstado mantendrá bajo secreto bancario y sólo será utilizada para la aplicación del presente convenio toda la información que sea proporcionada por el Cliente, respecto de sus funcionarios o dependientes que manifiesten su intención de recibir información o contratar los productos que son parte del mismo.

El Cliente deberá enviar sus nóminas de pagos a través del Portal de Pagos de BancoEstado, dicha actividad será realizada por un operador previamente definido y autorizado por el Cliente. Las nóminas enviadas solo serán disponibilizadas a pago si previamente el cliente autoriza la nómina y provisiona los fondos en el sitio [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl) en los plazos acordados en el contrato de servicios.

#### ▪ **SUSPENSIÓN DE PAGOS**

El Cliente deberá instruir electrónicamente a través del sitio privado del BancoEstado la suspensión o bloqueo de las Nóminas, registros de pago o pagos cash vigentes.

Para bloqueo o suspensión de pagos cash, esto se podrá realizar mientras el pago de encuentre vigente y disponible para su cobro.

Para aquellos casos donde el Cliente no pueda bloquear o suspender un pago en forma electrónica, éste deberá dar aviso por carta o vía e-mail al Departamento de Abonos de la Gerencia de Procesos Transaccionales del BancoEstado.

El aviso podrá darse hasta el día hábil bancario anterior a la fecha de realización del pago, hasta las 14:00 horas siempre que la nómina haya sido enviada hasta ese mismo día antes de las 11:30 horas.

El Banco procederá a la suspensión de los pagos solicitados previa evaluación técnica que asegure no afectar otros procesos.

#### ▪ **HORARIOS DE PROCESO**

Disponibilidad de los pagos a las 9:00 horas del día de pago.

Transmisión de archivos de pagos hasta las 15:30 horas del día hábil anterior al pago.

Solo se permite la provisión de fondos en línea, el horario se extiende hasta las **15:30** horas, un día antes de la fecha de pago.

Los fondos deben estar disponibles inmediatamente autorizada la nómina, en caso contrario no se disponibilizará el pago.

## ▪ RENDICIONES

BancoEstado dejará disponible al Cliente las rendiciones a través del Portal de Pagos.

Asimismo BancoEstado dejará disponible para el cliente las rendiciones a través del sitio privado (en [www.bancoestado.cl](http://www.bancoestado.cl)), Excepcionalmente, y previa solicitud del Cliente, el Banco podrá enviar rendiciones vía Email.

## ▪ PLANES DE CONTINGENCIA

A continuación se detallan los Planes de Contingencia a aplicar según corresponda:

### Indisponibilidad del Portal de Pagos para envío de archivo de pagos.

En caso de que no se pueda acceder al Portal de Pagos, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30 horas de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

Soporte Internet será el encargado de recepcionar la nómina de pagos del cliente e incluirla en los procesos correspondientes, según las instrucciones del cliente.

### Indisponibilidad del Sitio Privado para autorización de nóminas y provisión de fondos en línea

En caso de que no se pueda acceder al Sitio Privado, el cliente deberá comunicarse con Soporte Internet, al teléfono 600 660 0033, el cual tiene horario de atención de 8:30 a 19:30hrs de Lunes a Viernes. En la imposibilidad de contactarse con Soporte Internet, el cliente podrá contactarse con su Ejecutivo de Cuentas o su Ejecutivo Especialista.

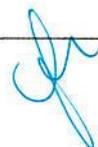
Soporte Internet o el Ejecutivo de Cuentas o Ejecutivo Especialista coordinará con el cliente el procedimiento para autorizar la nómina y provisionar los fondos correspondientes a las nóminas enviadas. Este procedimiento será la autorización de la nómina de pagos por mail a través del ejecutivo

En procesos de contingencia se mantienen los plazos para entrega de fondos para provisionar las nóminas de pagos.

## ▪ CUENTAS CORRIENTES

Las Cuentas Corrientes de BancoEstado que el Cliente utilizará en el presente Convenio son:

- N° Cuenta de provisión de fondos: **9019081**
- N° Cuenta devolución de fondos por rechazos en los procesos: **9019081**
- N° Cuenta Cargo Comisión: **9019081**



### ▪ **COORDINADORES**

Tanto el Cliente como BancoEstado deben designar un coordinador con el objetivo de gestionar de mejor manera el Convenio.

Entre otras funciones estos deben:

- Agilizar la comunicación entre las partes
- Canalizar la información
- Aplicar los procedimientos según se señala en este Anexo
- Solucionar los problemas que se presenten mientras se mantenga vigente el Convenio

Este coordinador podrá ser reemplazado en cualquier momento previa comunicación a la contraparte.

Los datos del coordinador **Operativo**, por parte del Cliente son los siguientes:

Nombre: **Guillermo Valenzuela Campos / Sara Aguayo Araya**

E-mail : **guillermo.valenzuela@ine.cl / sara.aguayo@ine.cl**

Teléfono: **228924141 / 228924209**

La coordinación por parte de BancoEstado está a cargo de la División Procesos de Convenios y Pagos de la Gerencia de Procesos Transaccionales.

Para todos los efectos se entenderá que el coordinador del Cliente tiene atribuciones suficientes para requerir a BancoEstado la prestación del servicio mediante alguno de los canales de atención disponibles que no se hubiese contratado de acuerdo a lo indicado en la cláusula primera del Contrato, como también para mantener actualizados los datos requeridos.

### ▪ **MESA DE AYUDA**

BancoEstado pone a disposición del Cliente una Mesa de Ayuda denominada Soporte Internet exclusiva para Clientes Empresas e Instituciones que atiende de lunes a viernes de 8:30hrs a 19:30hrs. los requerimientos referentes a transmisión de nóminas, soporte de postventa, claves Internet y apoyo en uso del sitio entre otros.

Soporte Internet se contacta a través del numero **600 660 0033**, o a través del mail **soporte@bancoestado.cl**.

### ▪ **FORMATO DE ARCHIVOS**

Los formatos de los archivos de Apertura e Ingreso de Cuentas y Pago, serán entregados durante el proceso de Implementación del Convenio.

Los archivos están compuestos por:

- Registro de encabezado
- Registros de detalle

- Registros de subdetalle
- Registro de control

El código de Convenio será provisto por BancoEstado.

Los campos que se especifican como numéricos, requieren que sólo se ingrese ese tipo de información, se alineen a la derecha y los espacios sobrantes (lado izquierdo) se rellenen con ceros.

Los campos que se especifican como alfanuméricos, requieren llenarse sólo con letras mayúsculas, números o espacios debiendo omitirse el ingreso de otros caracteres. Estos deberán alinearse a la izquierda con espacios a la derecha.

Al completar los nombres se debe tener especial cuidado en lo siguiente:

- No incluir nombres con Ñ, reemplazándolos por N.
- No utilizar acentos o caracteres no alfabéticos.
- Utilizar **sólo letra mayúscula**, incluso la letra K del RUT, debe ser mayúscula.

Firma

  
**XIMENA CLARK NUÑEZ**  
**DIRECTORA NACIONAL**  
**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS**

Nombre: Ximena Clark Núñez  
Fecha Firma:  
Rut: 11.493.586-7



Firma

  
**DAVID ESTEBAN DURAN CABEZA**  
**SUBGERENTE FOMENTO E**  
**INCLUSIÓN**  
**BANCOESTADO**

Nombre: David Duran Cabeza  
Fecha Firma:  
Rut: 12.580.481-0

