I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

000011

DECRETO EXENTO N°202 / / 2026

Cerrillos, 12 ENE 2026

V I S T O S:

La Providencia Alcaldicia N°PV-100-00-01082-2025; el Memorándum N°M-500-00-00369-2025 de la Dirección de Desarrollo Comunitario; la Resolución Exenta N°62/2025 del Instituto de Previsión Social; el correo electrónico del Departamento de Acción Social de fecha 31 de diciembre de 2025: la Ley N°19.880 Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y las facultades que me confiere el D.F.L. N°1 de 2006, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

C O N S I D E R A N D O:

Que, por Resolución Exenta N°62 de fecha 26 de mayo de 2025, el Instituto de Previsión Social, aprobó el convenio que a continuación se señala.

D E C R E T O:

1. Apruébase el **CONVENIO DE COLABORACION PARA LA PRESTACION Y ADHESION DE SERVICIOS DE ATENCION,** suscrito con fecha 17 de febrero de 2025, entre la Municipalidad de Cerrillos y el **Instituto de Previsión Social**, representado por el Director Regional don **Juan Juvenal Godoy Farias**, quienes han convenido lo siguiente:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1.Sobre el Instituto de Previsión Social y la Ilustre Municipalidad de CERRILLOS Bases de la colaboración interinstitucional.

1.1. Que, conforme a lo establecido en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaria 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 de la Administración del Estado están al servicio de la persona humana, su finalidad es 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 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, la eficiencia, la eficacia y la coordinación.

1.2 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 entre éstos, evitando la duplicación o interferencia de funciones, lo que conlleva que los trámites que cada persona deba realizar no se dilaten o se deriven de un organismo a

otro, sin resolver de manera expedita sus requerimientos y que los servicios públicos adopten todas las medidas tendientes a evitar las contradicciones entre sus actuaciones y los conflictos de competencias, como también, que no exijan la realización de trámites inútiles o dilatorios.

1.3 Que, asimismo 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, procedimental y no formalización, entre otros.

1.4. Que, en virtud de lo dispuesto en los artículos 53 y siguientes de la Ley N°20.255 de 2008 que Establece la Reforma Reforma Previsional, modificada por la Ley N°21.419 de 2022, que Establece la Pensión Garantizada Universal (en adelante, PGU), el IPS es un servicio público descentralizado, y por tanto con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaria de Previsión Social; cuya misión institucional es entregar beneficios y servicios previsionales y sociales, a través de su red de atención Chile Atiende (en adelante indistintamente ChA), promoviendo la excelencia en su gestión y acercando de manera inclusiva el Estado a las personas, considerando a sus funcionarios y funcionarias como el principal capital de la institución.

1.5. Que, en particular, de acuerdo con los N°9 y 11 del artículo 55 de la citada ley, el Instituto de Previsión Social tiene, entre otras, las funciones de celebrar convenios con los organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de los beneficios del Sistema Solidario y celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación, información y pago respecto de la Pensión Garantizada Universal.

1.6 Que, asimismo, por disposición del artículo 35 de la citada Ley N°20.255, modificado por la también citada Ley N°21.419 y las disposiciones reglamentarias aplicables en la especie, el Instituto de Previsión Social tiene la responsabilidad, entre otras, de recibir las solicitudes del subsidio de disparidad mental y física o sensorial severa establecido en dicha disposición, presentadas por las personas que representen a los beneficiarios, o de las instituciones o personas que los tengan a su cargo y que cumplan los requisitos legales, pudiendo además, disponer de los formularios de solicitud a través de medios electrónicos.

1.7. Que, por su parte, en virtud del D.F.L. 1 de 26 de julio de 2006 de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior, que Fija el Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades la administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad.

1.8. Que, de acuerdo el mismo D.F.L. citado, las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas y están constituidas por el alcalde, que será su máxima autoridad, y por el concejo.

1.9. Que, en conformidad con el artículo 3 del D.F.L. que se viene comentando, corresponde a las municipalidades, en el ámbito de su territorio, las siguientes funciones privativas, entre otras: por una parte, elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales y por la otra, promover la otra, promover el desarrollo comunitario. Asimismo, en conformidad con el artículo 4° del mismo cuerpo legal, las municipalidades, en el ámbito de su territorio, pueden desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas, entre otras materias, con la asistencia social y jurídica; la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y el desarrollo de actividades de Interés común en el ámbito local.

1.10 Que, en el mismo orden, en conformidad con el artículo 7 de la misma normativa municipal, el plan comunal de desarrollo es el instrumento rector del desarrollo en la comuna que, contempla las acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad local y a promover su social, y cultural y que, en todo caso, en la elaboración y ejecución del plan comunal de desarrollo, tanto el alcalde como el concejo deberán tener en cuenta la participación ciudadana y la necesaria coordinación con los demás servicios públicos que operen en el ámbito comunal o ejerzan competencias en dicho ámbito.

1.11. Que, de acuerdo a los artículos 8 y 10 de la misma normativa, para el cumplimiento de sus funciones, las municipalidades podrán celebrar convenios con otros órganos de la Administración del Estado en las condiciones que señale la ley respectiva, sin alterar las atribuciones y funciones que corresponden a los municipios. Asimismo, la coordinación entre las municipalidades y entre éstas y los servicios públicos que dependan o se relacionen con el Presidente de la República a través de un ministerio, y que actúen en sus respectivos territorios, se efectuará mediante acuerdos directos entre estos organismos.

2. Sobre los antecedentes contractuales ente las partes

2.1. Que, en virtud de las disposiciones que se vienen citando, la I. Municipalidad de **CERRILLOS** celebró con el IPS un convenio de colaboración suscrito entre las partes con fecha 27 de julio del año 2010 cuyo objetivo fue coordinarse, desde el ámbito de sus respectivas atribuciones legales, y otorgarse mutua cooperación para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255, en especial aquellos contemplados en el Título I de la referida norma, que comprende la pensión básica solidaria de vejez, aporte previsional solidario de vejez (ambas que se entienden reemplazadas por la Pensión Garantizada Universal), pensión básica solidaria de invalidez, aporte previsional solidario de invalidez y Bono por hijo nacido vivo, todo ello, en el territorio de la respectiva comuna, y con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales.

2.2. Que, con el convenio que ambas partes han suscrito, no solo se consolidó la integración a nivel de información, orientación y atención de usuarios de la I. Municipalidad en materia de Pilar Solidario de Pensiones; sino que también se avanzó significativamente en la integración de atenciones de otros servicios de mayor resolución y en la integración de los mismos canales de atención de ambas instituciones, especialmente en materia de desarrollo social, Registro Social de

Hogares, operativos especiales de atenciones en espacios públicos de la comuna, atenciones particulares de personas con movilidad reducida, y otras de local, en estricto cumplimiento de la coordinación horizontal que mandata el ordenamiento jurídico a ambas comparecientes en esa materia.

SEGUNDO: OBJETO. Prestación de servicios determinados de IPS a través de los recursos de la I. Municipalidad de CERRILLOS

El presente convenio tiene por objeto otorgar las atenciones y prestaciones a los usuarios de ambos comparecientes, a través de la I. Municipalidad, relativos a los Trámites y Servicios de atención del Sistema de Pensiones Solidarias establecido en la Ley 20.255, la Pensión Garantizada Universal establecida en la Ley 21.419 y las solicitudes del subsidio de discapacidad referido en el numeral 1.6 de la cláusula precedente.

TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN

En el ámbito de aplicación material, las partes que la I. Municipalidad, otorgará las atenciones de la forma que se describe en este instrumento, asociadas al Sistema de Pensiones Solidarias regulados en las leyes 20.255 y 21.419, en conformidad las directrices del Manual de Coordinación operativa para el Convenio de IPS con Municipalidades, incluido en el Anexo de este acto y que se entiende formar parte del presente acuerdo para todos los efectos legales y contractuales.

En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura local en la comuna de CERRILLOS, bajo la permanente colaboración y coordinación de la Dirección Regional de IPS METROPOLITANA y la supervisión y colaboración de la División Canales de Atención del Instituto.

CUARTO: FACTORES ESTRUCTURALES Y CONDICIONES TÉCNICAS

Los factores estructurales que se han identificado como esenciales para la implementación de los servicios de atención de usuarios de IPS y su Red Chile Atiende que son vecinos de la comuna de CERRILLOS, a través de los canales de la I. Municipalidad, con sujeción al modelo de atención implementado en el IPS, son los siguientes:

1. Capacitación y/o reforzamiento de los mismos ejecutivos de atención en uso del o los sistemas para la atención e ingreso de solicitudes de las Sistema de Pensiones Solidarias y Pensión Garantizada Universal en el o los sistemas de IPS disponibles al efecto.
2. Uso de plataformas, sistemas y herramientas del Instituto de Previsión Social, adoptando todas las medidas de seguridad necesarias a objeto de garantizar que los usuarios del sistema sólo puedan establecer si los solicitantes cumplen o no con los requisitos que les dan derechos a los beneficios, pero en ningún caso tengan acceso al Sistema de Información de Datos Previsionales administrado por dicho Instituto.
3. El Instituto de Previsión Social siempre será responsable por las actividades que encargue realizar a la I. Municipalidad producto de la suscripción de este Convenio, y ejercerá permanente un control sobre ellas. Dichas funciones, servicios o actividades deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos al IPS.

4. El Instituto de Previsión Social ejercerá controles permanentes para monitorear la calidad del servicio otorgado por la I. Municipalidad, debiendo asegurar que los niveles de confianza de los procesos que esta desarrolla son adecuados, asegurando que, la función de atención de público que se desarrolle en virtud del presente acuerdo, cumpla con estándares mínimos de calidad del servicio de tal forma que le permita mantener la continuidad del servicio de atención de público en el horario previamente definido, establecer un tiempo máximo de espera por usuario y contar con personal capacitado que le brinde una óptima atención, de acuerdo a los estándares y niveles de servicio dispuestos por el IPS para su Red Chile Atiende.

QUINTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Considerando que el presente convenio regula las atenciones y prestaciones de IPS Chile Atiende en los canales presenciales de la I. Municipalidad y en lo que corresponda, también en sus canales digitales, las partes comparecientes declaran que - en esa entidad y en el ámbito respectivo de cada uno de los objetos del presente acuerdo-. comparten las siguientes obligaciones:

a) Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención del IPS, tanto en sus canales de atención como en las oficinas de atención de la I. Municipalidad en relación con los trámites y servicios materia de este Convenio, y siempre en relación directa con la contraparte técnica de la I. Municipalidad.
b) Gestionar y coordinar las acciones de capacitación presenciales a los ejecutivos de atención tanto del IPS como de la I. Municipalidad, tanto en el inicio del plan, programa o proyecto respectivo, como cada vez que se introduzcan trámites, servicios y/o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos, cuyo es el caso de la ley 21.419 que reemplaza los beneficios solidarios de vejez por la Pensión garantizada Universal e otras reformas paramétricas el sistema solidario de pensiones.
c) Gestionar y coordinar acciones de comunicación y difusión del presente Convenio y su objeto.
d) Mantener mecanismos de apoyo permanente para los canales de atención del IPS y de la I. Municipalidad en el cumplimiento del objetivo del presente Convenio. Lo anterior, en casos de que los niveles internos de apoyo o soporte que el IPS o la I. Municipalidad implementen no puedan resolver técnicamente los requerimientos que se generen, en su caso.
e) Realizar seguimiento al correcto uso de las herramientas digitales y materiales que se proporcionen a los ejecutivos de atención de la I. Municipalidad y determinar la necesidad de revisión y/o deshabilitación de éstas, cuando se incurra en usos no establecidos en este Convenio.
f) Responder oportunamente a los requerimientos presentados por sus usuarios y/o beneficiarios en los canales de atención de la I. Municipalidad, de acuerdo con los criterios de su modelo de escalamiento y gestión de casos complejos, reconociendo especialmente que el primer nivel de escalamiento será el apoyo que la Dirección Regional de IPS correspondiente disponga al efecto.
g) Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en las oficinas de atención de la I. Municipalidad, el Administrador respectivo debe informar a su contraparte, sobre cualquier contingencia y medida de mitigación en sus sistemas o plataformas que afecte la operación y atención del

usuario, en un plazo máximo de 72 horas, si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.

h) Utilizar las plataformas informáticas, administradas por el IPS, para los fines del presente Convenio, y asegurar el acceso de los ejecutivos de la I. Municipalidad a dichas plataformas.
i) Velar para que los servicios asociados a IPS se entreguen con los mismos estándares establecidos por el modelo de atención del IPS, para las mismas atenciones que se realizan en sus Centros de Atención, pudiendo adoptar las medidas especiales que estimare procedentes, para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de sus usuarios, al interior de sus oficinas de atención.
j) Cumplir con las normas de uso, confidencialidad y de seguridad de la información que le sean comunicadas por la contraparte y aquellas que se estipulen en el presente convenio.

SEXTO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO

Para efectos de la implementación, administración y evaluación del presente convenio, tanto el IPS como la I. Municipalidad designarán uno o más Coordinador/a o Administrador/a (es/as) Titular (es) y Suplente (s) de este Convenio, considerando las necesidades de gestión nacional y local que exigen las atenciones y prestaciones del IPS, lo cual se efectuará según la normativa de cada institución, y deberá notificarse a la contraparte dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que establece la referida designación.

Cada uno de estos Administradores deberá ejercer funciones en la comuna o región correspondiente, y velar por el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en el presente Convenio. Asimismo, serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente a las Jefaturas de las Áreas, Divisiones o Departamentos, que correspondan en su respectivo Servicio y/o institución, de la forma en que se ejecuten las atenciones a los usuarios, con la finalidad de cumplir los objetivos del Convenio y garantizar la calidad de la atención exigida por éste. Con este fin, podrán efectuar todas las gestiones necesarias para el cabal cumplimiento del acuerdo, tales como: convocar y reunir a los actores relevantes para dar soluciones técnicas que se requieran en cada caso, a efectos de satisfacer todos los estándares y la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.

La función de cada contraparte, será controlar y coordinar la correcta ejecución del convenio y el cumplimiento de los compromisos que del mismo se deriven, canalizando la relación de permanente colaboración interinstitucional.

Toda comunicación entre las partes, de carácter técnico operativo relacionada con la implementación, administración y evaluación del presente convenio, se efectuará mediante correo electrónico institucional a cada contraparte técnica y/o coordinador.

Cualquier modificación en la persona o los datos de la contraparte técnica y/o coordinador, deberá ser notificado por escrito, por la parte correspondiente, a lo menos diez (10) días hábiles antes del término de su labor.

Todos los Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en las Jefaturas de las Áreas, Divisiones, Departamentos, que correspondan en su respectivo Servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo tanto las actividades de coordinación y gestión entre las partes, como las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones operativas, legales y/o técnicas que se requieran en cada caso para satisfacer la continuidad operativa y el cumplimiento de los estándares del servicio, en todos sus aspectos.

SÉPTIMO: INCUMPLIMIENTO, RESPONSABILIDADES Y CONTROL DE EJECUCIÓN.

a) En caso de que alguna de las partes incumpla todo o parte de alguna de las obligaciones establecidas en el presente Convenio, o en el caso de faltas graves de sus funcionarios(as) habilitados, la otra deberá notificar este hecho al Administrador Titular y/o Suplente de la parte incumplidora, quien deberá adoptar las medidas correctivas que correspondan, previo conocimiento del Jefe Superior de cada entidad que suscribe el presente Convenio.
b) En caso de que el incumplimiento sea grave y/o reiterado, la parte afectada podrá poner término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima del presente instrumento.

Serán motivo de incumplimiento grave:

Atrasos reiterados, en la entrega de información comprometida en este Convenio. Se entenderá por "atraso reiterado" o "errores reiterados", aquellos que se produzca al menos dos veces en el período de un semestre calendario, ya sea continuo o discontinuo.

A modo de ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa se pueden señalar.

1. Entrega reiterada de información errónea.
2. Violación del deber de confidencialidad, en los términos de la cláusula octava siguiente.
3. Cualquier modificación unilateral a los procesos y requerimientos de información definidos por las partes en el presente Convenio o en el o los Acuerdos Operativos que existan.
4. No subsanar o aclarar lo errores u observaciones planteados por cualquiera de las partes a la otra, respecto de la entrega de información.

Verificado el incumplimiento grave, la parte diligente notificará de éste y del eventual término anticipado del Convenio a su contraparte, en conformidad con la cláusula undécima siguiente.

c) Ambas partes, a través de sus respectivos Administradores, controlarán la ejecución del Convenio, pudiendo verificar en cualquier momento la correcta aplicación de los protocolos de atención, obligaciones, compromisos y servicios acordados, comunicando los hallazgos a la contraparte, de forma de implementar las mejoras necesarias para cumplir éstos en el menor tiempo posible.

Asimismo, ambas partes implementarán mecanismos de supervisión directa a sus colaboradores técnicos y ejecutivos de atención con la finalidad de contar permanentemente con la retroalimentación de éstos y con los resultados cuantitativos y cualitativos de las atenciones otorgadas a los usuarios del presente Convenio. Lo anterior, en la forma que se establezca en el respectivo acuerdo operativo.

OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las partes declaran y reconocen el deber de guardar la más absoluta y estricta confidencialidad de toda la información que conozcan en virtud del presente Convenio, en lo tocante a la información personal y sensible de los usuarios en conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República y a las normas pertinentes de la Ley N°19.628 ya citada y en consistencia con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley N°20.255 ya citada, en virtud del cual el IPS está facultado para exigir y disponer de la información previsional de los usuarios de la I. Municipalidad y velar por su debido resguardo en el Sistema de Información de Datos Previsionales de las personas.

Consistente con aquello, la I. Municipalidad reconoce la responsabilidad del IPS y la obligación de reserva que asiste a sus funcionarios, de manera que se compromete a respetar y resguardar dicha reserva, como la fidelidad, integridad y continuidad de la información previsional que legalmente corresponde al Instituto de Previsión Social administrar.

Asimismo, las partes convienen en que toda la información generada por IPS en cumplimiento del presente convenio es información privada del usuario que la solicita y bajo la responsabilidad del mismo Servicio -sea que se administre, proporcione o mantenga con recursos propios o de terceros proveedores-, de manera que la entrega de la misma por parte de la I. Municipalidad, como sus canales, dispositivos, mecanismos y modalidades deberán ser siempre y en todo caso previamente concertadas y acordadas directamente ente ambas partes concurrentes.

Tratándose del ámbito de adhesión de los canales presenciales de la I. Municipalidad contemplado en este acuerdo, las personas que, en virtud del presente convenio, tengan -en el contexto del servicio de atención de los usuarios de IPS y su Red Chile Atiende acceso a datos personales, privados o sensibles, deberán respetar su confidencialidad, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada de las Personas.

Además, las partes declaran que los funcionarios, colaboradores técnicos y ejecutivos de atención de la I. Municipalidad deberán respetar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso por cualquier causa derivada directa o indirectamente del Convenio, estando prohibida su adulteración o difusión no autorizada por el IPS, así como la consignación de información falsa durante el proceso de atenciones que efectúen en cumplimiento de este convenio. La infracción de esta disposición se estimará como una vulneración grave al Convenio para efectos de su continuidad sin perjuicio de las responsabilidades legales que procedan.

El incumplimiento de estas obligaciones, facultará a las partes para dar término inmediato al Convenio, reservándose el derecho de ejercer las acciones legales que

correspondan con el fin de perseguir las responsabilidades administrativas, civiles y penales derivadas del mal uso que se haya dado a la información transferida, de conformidad a lo establecido en la cláusula siguiente.

Las partes declaran que, para todos los efectos legales, los registros y archivos que intercambien y los datos personales en ellos contenidos, se sujetarán a la legalidad vigente, limitándose la comunicación y el uso de unos y otros, de conformidad con la normativa legal y las cláusulas del presente Convenio, en consecuencia de lo cual las partes deberán velar, porque sus funcionarios y dependientes guarden la debida reserva y secreto de las informaciones de las cuales tomen conocimiento en el cumplimiento del presente Convenio, y se abstengan de usar dicha información en beneficio propio o de terceros, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 61° letra h) de la Ley N°18.834, artículo 58° letras g) y h) de la Ley N°18.883, artículo 62° N°1 de la Ley N°18.575, artículo 7° de la Ley N°19.628 y artículo 56° inc. 5° de la Ley N°20.255.

Finalmente y a mayor abundamiento, con la finalidad de garantizar en la máxima medida posible el adecuado resguardo e integridad de la información, podrán regularse específicamente materias como el ingreso y autenticación de usuarios, los privilegios de acceso y demás protocolos necesarios para el correcto tratamiento de la información, tratándose de atenciones y prestaciones relacionadas directa o indirectamente con el uso y disposición de datos personales o sensibles de los usuarios, a través de los acuerdos operativos, acuerdos personales de confidencialidad de ejecutivos de atención u otros que, en su caso, las partes deberán documentar y registrar adecuadamente.

Todo lo establecido en la presente cláusula será exigible también a funcionarios y dependientes de empresas colaboradoras de las partes y al personal privado que, por cualquier causa, tenga acceso a la información del Convenio.

NOVENO: PUBLICIDAD Y GRATUIDAD.

La I. Municipalidad se compromete a disponer en todos sus canales de atención, del material gráfico que el IPS le proporcione -de acuerdo a la imagen corporativa vigente de su Red Chile Atiende, bajo la forma de señalética, letreros u otros, en cada una de sus oficinas de atención en las que se ejecute el presente convenio. Lo mismo, respecto del material destinado a posicionar la imagen institucional como a orientar a los beneficiarios respecto de los canales disponibles para formular los reclamos, sugerencias y opiniones del público y apoyar la correcta presentación de los servicios convenidos.

El presente Convenio tiene el carácter de gratuito, en consecuencia, no implica transferencia de recursos monetarios ente las partes, ni da derecho a éstas a cobrar comisión o remuneración de ninguna especie.

DÉCIMO: VIGENCIA Y DURACION

El presente convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, y **tendrá duración indefinida** si ninguna de las partes comunica por escrito a la otra, su voluntad de ponerle término con a lo menos 60 días corridos de anticipación de acuerdo con la cláusula siguiente.

No obstante, lo anterior, por razones de buen servicio y de estricta necesidad, se hace imprescindible mantener la continuidad operativa de los servicios materia del presente instrumento; la prestación de éstos se podrá continuar o iniciarse antes de la total tramitación de la última resolución que aprueba este Convenio, lo que deberá explicitarse fundadamente en los actos administrativos aprobatorios de ambas partes.

En cualquier caso, a contar de la total tramitación del acto que aprueba el presente instrumento, queda derogado para todos los efectos convencionales y legales el Convenio celebrado entre las partes con fecha 27 de Julio de 2010.

UNDÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO TOTAL O PARCIAL.

Las partes podrán poner término unilateralmente al presente Convenio, de manera total o parcial, respecto de una o más líneas de atención, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días corridos de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al Jefe Superior del Servicio o autoridad municipal, en su caso, al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

En caso de que cualquiera de las partes incurra en incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Convenio, y siempre que dicho incumplimiento sea calificado fundadamente como grave, la parte diligente podrá, a su arbitrio, poner término al convenio en un plazo no menor a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de dicho incumplimiento a que alude esta cláusula, sin ninguna otra responsabilidad u obligación para ella y sin perjuicio de las responsabilidades legales que procedan.

DÉCIMO SEGUNDO: DOCUMENTACIÓN DE BASE Y MODIFICACIONES DEL CONVENIO.

El presente instrumento consta del Anexo Manual de Coordinación operativa para el Convenio de IPS con Municipalidades, que se entiende formar parte integrante para todos los efectos legales.

Finalmente, las partes acuerdan, como una instancia de mejora continua de los servicios que se pacten, que se revisará periódicamente el contenido de este Convenio, de los Anexos y/o de los Acuerdos Operativos, para abordar eventuales nuevos requerimientos que surjan de la implementación de los procesos operativos involucrados, o derivados de procesos de mejora continua o producto de la reingeniería de procesos que pudieran llevar a cabo cada institución, como asimismo, nuevos requerimientos que exijan las normativas legales aplicables.

2. Desígnase a la Directora de Desarrollo Comunitario como responsable de velar por el cumplimiento del presente convenio.

3. El convenio y el "Manual Atención Ciudadana del Pilar Solidario de Pensiones a Través de Municipalidades" que por este acto se aprueban, se adjuntan y forman parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS SECRETARIA MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACON
Secretaria Municipal

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS ALCALDE

JOHNNY YAÑEZ DIAZ
Alcalde

ADMINISTRACION

JYD/CQO/CUCH/aaa**
Distribución:
Archivo Virtual "Decretos Correlativos"
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DIDECO
Página Web.

DIRECCIÓN REGIONAL
METROPOLITANA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Teatinos N°10, 2° piso
Santiago
Teléfono 229653143
www.ips.gob.cl

APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA PRESTACIÓN Y ADHESIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN ENTRE EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS.

RESOLUCIÓN
EXENTA Nº 62

SANTIAGO, 26 mayo 2025

VISTOS:

1. La Ley Nº 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N°4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social.

2. La Ley N°18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

3. La Ley N° 19.880, del 2003, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4. La Ley N° 20.285 de 2008, sobre Acceso a la Información Pública.

5. El D.F.L. N° 278 de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 07 de 2019, de la Contraloría General de la República que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y las facultades que me confiere el artículo 18 del D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

6. Resolución Exenta RA 954/661/2025, de fecha 06 mayo 2025, de la Dirección Nacional, Instituto de Previsión Social, nombra a don Juan Juvenal Godoy Farías, en calidad de titular en el cargo de Director Regional del Instituto de Previsión Social en la Región Metropolitana y;

DIRECCIÓN REGIONAL
METROPOLITANA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Teatinos N°10, 2° piso
Santiago
Teléfono 229653143
www.ips.gob.cl

CONSIDERANDO:

1. Que, el Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social; cuya misión institucional es entregar beneficios y servicios previsionales y sociales, a través de su red de atención, promoviendo la excelencia en su gestión y acercando de manera inclusiva el Estado a las personas, considerando a sus funcionarios y funcionarias como el principal capital de la institución. Asimismo, en virtud de lo dispuesto en los artículos 35°, 53° y siguientes, y N° 9 y 11 del artículo 55° de la Ley N°20.255 de 2008, que estableció la Reforma Previsional y modificada por la Ley N°21.419 de 2022, le corresponde la administración del Sistema de Pensiones Solidarias, de la Pensión Garantizada Universal y del Subsidio de Discapacidad Mental y Física o Sensorial, pudiendo en su virtud, celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación, información y pago respecto de los citados beneficios.

2. Que, por su parte, en virtud de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de las Municipalidades, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. 1 de 26 de julio de 2006 de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior, la administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en las municipalidades, que son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas y están constituidas por el alcalde, que será su máxima autoridad, y por el concejo.

3. Que, en conformidad con los artículos 8° y 10° de la ley citada, para el cumplimiento de sus funciones, las municipalidades podrán celebrar convenios con otros órganos de la Administración del Estado en las condiciones que señale la ley respectiva, sin alterar las atribuciones y funciones que corresponden a los municipios. Asimismo, la coordinación entre las municipalidades y entre éstas y los servicios públicos que dependan o se relacionen con el Presidente de la República a través de un ministerio, y que actúen en sus respectivos territorios, se efectuará mediante acuerdos directos entre estos organismos.

4. Que, en el contexto anterior, con fecha 28 de abril 2025, el Instituto de Previsión Social en conjunto con la Ilustre Municipalidad de Buin, han suscrito el Convenio de Colaboración para la prestación y adhesión de servicios de atención que se aprueba por el presente acto administrativo, cuyo objeto es otorgar las atenciones y prestaciones a los usuarios de ambos comparecientes, a través de la I. Municipalidad, relativos a los Trámites y Servicios de atención del Sistema de Pensiones Solidarias establecido en la Ley 20.255, Pensión Garantizada Universal establecida en la Ley 21.419 y las solicitudes del Subsidio de Discapacidad Mental y Física o Sensorial.

5. Que, considerando para su suscrición, el Informe Jurídico contenido en el Oficio N° 51236/507-22 de 6 de mayo de 2022 de la División Jurídica del Instituto de Previsión Social, estableciendo en consecuencia la pertinencia de emitir el presente acto administrativo, que se encuentra exento del trámite de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

I. **Apruébese** el Convenio de Colaboración para la Prestación y Adhesión de Servicios de Atención entre el Instituto de Previsión Social y la Ilustre Municipalidad de Cerrillos, suscrito con fecha 17 febrero 2025, cuyo texto es del siguiente tenor literal:

Chile Atiende

CONVENIO DE COLABORACIÓN

PARA LA
PRESTACIÓN Y ADHESIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN

ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

En Santiago de Chile, a 17 de febrero de 2025, entre el INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, organismo público descentralizado, en adelante el "Instituto", o el "IPS", Rut N°61.979.440-0, representado por su Directora Regional, don JUAN JUVENAL GODOY FARIAS, Cédula Nacional de Identidad N° 10.744.740-7, ambos domiciliados en calle Teatinos 20, comuna de Santiago y la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS, corporación autónoma de derecho público, en adelante la "I. Municipalidad", Rut N°69.255.000-5, representada por su por su Sr. Alcalde, don Jorge Yáñez Díaz, Cédula Nacional de Identidad N°12.843.859-1, ambos domiciliados en calle Piloto Lazo n°120, comuna de Cerrillos, se ha celebrado un convenio de colaboración, por los fundamentos y bajo las estipulaciones y términos que pasan a expresarse:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. Sobre el Instituto de Previsión Social y la Ilustre Municipalidad de CERRILLOS Bases de la colaboración interinstitucional.

1.1. 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 de la Administración del Estado están al servicio de la persona humana, su finalidad es 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 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, la eficiencia, la eficacia y la coordinación.

1.2. 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 confiere que los trámites que cada persona debe realizar no se dilaten o se derivan de un organismo a otro, sin resolver de manera expedita sus requerimientos y que los servicios públicos adopten todas las medidas tendientes a evitar las contradicciones entre sus actuaciones y los conflictos de competencias, como también, que no exijan la realización de trámites inútiles o dilatorios.

1.3. Que, asimismo 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 y no formalización, entre otros.

1.4. Que, en virtud de lo dispuesto en los artículos 53 y siguientes de la Ley N°20.255 de 2008, que Establece la Reforma Previsional, modificada por la Ley N°21.419 de 2022, que Establece la Pensión Garantizada Universal (en adelante, PGU), el IPS es un servicio público descentralizado, y por tanto con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social; cuya misión institucional es entregar beneficios y servicios previsionales y sociales, a través de su red de atención Chile Atiende (en adelante indistintamente CHA), promoviendo la eficiencia en su gestión y acercando de manera inclusiva el Estado a las personas, considerando a sus funcionarios y funcionarias como el principal capital de la institución.

1.5. Que, en particular, de acuerdo con los N°9 y 11 del artículo 55 de la citada ley, el Instituto de Previsión Social tiene, entre otras, las funciones de celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información

1

respecto de los beneficios del Sistema Solidario y celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación, información y pago respecto de la Pensión Garantizada Universal.

1.6. Que, asimismo, por disposición del artículo 35 de la citada Ley N°20.255, modificado por la también citada Ley N°21.419 y las disposiciones reglamentarias aplicables en la especie, el Instituto de Previsión Social tiene la responsabilidad, entre otras, de recibir las solicitudes del subsidio de discapidad mental y física o sensorial severa establecido en dicha disposición, presentadas por las personas que representen a los beneficiarios, o de las instituciones o personas que los tengan a su cargo y que cumplen los requisitos legales, pudiendo además, disponer de los formularios de solicitud a través de medios electrónicos.

1.7. Que, por su parte, en virtud del D.F.L. 1 de 28 de julio de 2006 de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades la administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad.

1.8. Que, de acuerdo con el mismo D.F.L. citado, las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas y están constituidas por el alcalde, que será su máxima autoridad, y por el concejo.

1.9. Que, en conformidad con el artículo 3 del D.F.L. que se viene comentando, corresponde a las municipalidades, en el ámbito de su territorio, las siguientes funciones privativas, entre otras: por una parte, elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales y por la otra, promover el desarrollo comunitario. Asimismo, en conformidad con el artículo 4° del mismo cuerpo legal, las municipalidades, en el ámbito de su territorio, pueden desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas, entre otras materias, con la asistencia social y jurídica; la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

1.10 Que, en el mismo orden, en conformidad con el artículo 7 de la misma normativa municipal, el plan comunal de desarrollo es el instrumento rector del desarrollo en la comuna que, contempla las acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad local y a promover su avance social, económico y cultural y que, en todo caso, en la elaboración y ejecución del plan comunal de desarrollo, tanto el alcalde como el concejo deberán tener en cuenta la participación ciudadana y la necesaria coordinación con los demás servicios públicos que operen en el ámbito comunal o ejerzan competencias en dicho ámbito.

1.11. Que, de acuerdo con los artículos 8 y 10 de la misma normativa, para el cumplimiento de sus funciones, las municipalidades podrán celebrar convenios con otros órganos de la Administración del Estado en las condiciones que señale la ley respectiva, sin alterar las atribuciones y funciones que correspondan a los municipios. Asimismo, la coordinación entre las municipalidades y entre éstas y los servicios públicos que dependan o se relacionen con el Presidente de la República a través de un ministerio, y que actúen en sus respectivas territorios, se efectuará mediante acuerdos directos entre estos organismos.

2. Sobre los antecedentes contractuales entre las partes

2.1. Que, en virtud de las disposiciones que se vienen citando, la I. Municipalidad de CERRILLOS celebró con el IPS un convenio de colaboración suscrito entre las partes con fecha 27 de Julio del año 2010 cuyo objeto fue coordinarse, desde el ámbito de sus respectivas atribuciones legales, y otorgarse mutua cooperación para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255, en especial aquellos contemplados en el Título I de la referida norma, que comprende la pensión básica solidaria de vejez, aporte previsional solidario de vejez (ambos que se entienden reemplazadas por la Pensión Garantizada Universal), pensión básica solidaria de invalidez, aporte previsional solidario de invalidez y Bono por hijo nacido vivo, todo ello, en el territorio de la respectiva comuna, y con sujeción a las normas legales vigentes que regulen el tratamiento y confidencialidad de los datos personales.

2.2. Que, con el convenio que ambas partes han suscrito, no solo se consolidó la integración a nivel de información, orientación y atención de usuarios de la I. Municipalidad en materia de Pilar Solidario de Pensiones; sino que también se avanzó significativamente en la integración de atenciones de otros servicios de mayor resolución y en la integración de los mismos canales de atención de ambas instituciones, especialmente en materia de desarrollo social, Registro Social de Hogares, operativos especiales de atenciones en espacios públicos de la comuna, atenciones particulares de personas con movilidad reducida, y otras de apoyo local, en estricto cumplimiento de la coordinación horizontal que mandata el ordenamiento jurídico a ambas comparecientes en esta materia.

DIRECCIÓN REGIONAL
METROPOLITANA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Teatinos N°10, 2° piso
Santiago
Teléfono 229653143
www.ips.gob.cl

SEGUNDO: OBJETO. Prestación de servicios determinados de IPS a través de los recursos de la I. Municipalidad de CERRILLOS

El presente convenio tiene por objeto otorgar las atenciones y prestaciones a los usuarios de ambos comparecientes, a través de la I. Municipalidad, relativos a los Trámites y Servicios de atención del Sistema de Pensiones Solidarias establecido en la Ley 20.255, la Pensión Garantizada Universal establecida en la Ley 21.419 y las solicitudes del subsidio de discapacidad referido en el numeral 1.6 de la cláusula precedente.

TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN

En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que la I. Municipalidad, otorgará las atenciones de la forma que se describe en este instrumento, asociados al Sistema de Pensiones Solidarias regulados en las leyes 20.255 y 21.419, en conformidad con las directrices del Manual de Coordinación operativa para el Convenio de IPS con Municipalidades, incluido en el Anexo de este acto y que se entiende formar parte del presente acuerdo para todos los efectos legales y contractuales.

En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura local en la comuna de CERRILLOS, bajo la permanente colaboración y coordinación de la Dirección Regional de IPS METROPOLITANA y la supervisión y colaboración de la División Canales de Atención del Instituto.

CUARTO: FACTORES ESTRUCTURALES Y CONDICIONES TÉCNICAS

Los factores estructurales que se han identificado como esenciales para la implementación de los servicios de atención de usuarios de IPS y su Red Chile Atiende que son vecinos de la comuna de CERRILLOS, a través de los canales de la I. Municipalidad, con sujeción al modelo de atención implementado en el IPS, son los siguientes:

1. Capacitación y/o reforzamiento de los mismos ejecutivos de atención en uso del o los sistemas para la atención e ingreso de solicitudes de las Sistema de Pensiones Solidarias y Pensión Garantizada Universal en el o los sistemas de IPS disponibles al efecto.
2. Uso de plataformas, sistemas y herramientas del Instituto de Previsión Social, adoptando todas las medidas de seguridad necesarias a objeto de garantizar que los usuarios del sistema sólo puedan establecer si los solicitantes cumplen o no con los requisitos que les dan derechos a los beneficios, pero en ningún caso tengan acceso al Sistema de Información de Datos Previsionales administrado por dicho Instituto.
3. El Instituto de Previsión Social siempre será responsable por las actividades que encargue realizar a la I. Municipalidad producto de la suscripción de este Convenio, y ejercerá permanentemente un control sobre ellas. Dichas funciones, servicios o actividades deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos al IPS.
4. El Instituto de Previsión Social ejercerá controles permanentes para monitorear la calidad del servicio otorgado por la I. Municipalidad, debiendo asegurar que los niveles de confianza de los procesos que esta desarrolla sean adecuados, asegurando que, la función de atención de público que se desarrolle en virtud del presente acuerdo, cumpla con estándares mínimos de calidad del servicio de tal forma que le permita mantener la continuidad del servicio de atención de público en el horario previamente definido, establecer un tiempo máximo de espera por usuario y contar con personal capacitado que le brinde una óptima atención, de acuerdo a los estándares y niveles de servicio dispuestos por el IPS para su Red ChileAtiende.

QUINTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Considerando que el presente convenio regula las atenciones y prestaciones de IPS Chile Atiende en los canales presenciales de la I. Municipalidad y en lo que corresponda, también en sus canales digitales, las partes comparecientes declaran que - en esa entidad y en el respectivo ámbito de cada uno de los objetos del presente acuerdo-, cumplen las siguientes obligaciones:

a) Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención del IPS, tanto en sus canales de atención como en las oficinas de atención de la I. Municipalidad en relación con los trámites y servicios materia de este Convenio, y siempre en relación directa con la contraparte técnica de la I. Municipalidad.

Carabineros de Chile

Chile Atiende

b) Gestionar y coordinar las acciones de capacitación presencial a los ejecutivos de atención tanto del IPS como de la I. Municipalidad, tanto en el inicio del plan, programa o proyecto respectivo, como cada vez que se introduzcan trámites, servicios y/o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos, cuyo es el caso de la ley 21.419 que reemplaza los beneficios solidarios de vejez por la Pensión garantizada Universal e incorpora otras reformas paramétricas al sistema solidario de pensiones.

c) Gestionar y coordinar acciones de comunicación y difusión del presente Convenio y su objeto.

d) Mantener mecanismos de apoyo permanente para los canales de atención del IPS y de la I. Municipalidad en el cumplimiento del objetivo del presente Convenio. Lo anterior, en caso de que los niveles internos de apoyo o soporte que el IPS o la I. Municipalidad implementen no puedan resolver técnicamente los requerimientos que se generen, en su caso.

e) Realizar seguimiento al correcto uso de las herramientas digitales y materiales que se proporcionen a los ejecutivos de atención de la I. Municipalidad y determinar la necesidad de revisión y/o desinstalación de éstas, cuando se incurra en usos no establecidos en este Convenio.

f) Responder oportunamente a los requerimientos presentados por sus usuarios y/o beneficiarios en los canales de atención de la I. Municipalidad, de acuerdo con los criterios de su modelo de escalamiento y gestión de casos complejos, reconociendo especialmente que el primer nivel de escalamiento será el apoyo que la Dirección Regional de IPS correspondiente disponga al efecto.

g) Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en las oficinas de atención de la I. Municipalidad, el Administrador respectivo debe informar a su contraparte, sobre cualquier contingencia y medida de mitigación en sus sistemas o plataformas que afecte la operación y atención del usuario, en un plazo máximo de 72 horas, si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.

h) Utilizar las plataformas informáticas, administradas por el IPS, para los fines del presente Convenio, y asegurar el acceso de los ejecutivos de la I. Municipalidad a dichas plataformas.

i) Velar para que los servicios asociados a IPS se entreguen con los mismos estándares establecidos por el modelo de atención del IPS, para las mismas atenciones que se realizan en sus Centros de Atención, pudiendo adoptar las medidas especiales que estimare procedentes, para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de sus usuarios, al interior de sus oficinas de atención.

j) Cumplir con las normas de uso, confidencialidad y de seguridad de la información que le sean comunicadas por la contraparte y aquellas que se estipulen en el presente convenio.

SEXTO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO

Para efectos de la implementación, administración y evaluación del presente convenio, tanto el IPS como la I. Municipalidad designarán uno o más Coordinadores o Administradores (as) Titular (es) y Suplente (s) de este Convenio, considerando las necesidades de gestión nacional y local que exigan las atenciones y prestaciones del IPS, lo cual se efectuará según la normativa de cada institución, y deberá notificarse a la contraparte dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que establece la referida designación.

Cada uno de estos Administradores deberá ejercer funciones en la comuna o región correspondiente, y velar por el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en el presente Convenio. Asimismo, serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente a los Jefaturas de las Áreas, Divisiones o Departamentos, que correspondan en su respectivo Servicio y/o Institución, de la forma en que se ejecuten las atenciones a los usuarios, con la finalidad de cumplir los objetivos del Convenio y garantizar la calidad de la atención exigida por éste. Con este fin, podrán efectuar todas las gestiones necesarias para el cabal cumplimiento del acuerdo, tales como: convocar y reunir a los actores relevantes para dar soluciones técnicas que se requieran en cada caso, a efectos de satisfacer todos los estándares y la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.

La función de cada contraparte, será controlar y coordinar la correcta ejecución del convenio y el cumplimiento de los compromisos que del mismo se deriven, canalizando la relación de permanente colaboración interinstitucional.

Toda comunicación entre las partes, de carácter técnico operativo relacionada con la implementación, administración y evaluación del presente convenio, se efectuará mediante correo electrónico institucional a cada contraparte técnica y/o coordinador.

Cualquier modificación en la persona o los datos de la contraparte técnica y/o coordinador, deberá ser notificado por escrito, por la parte correspondiente, con a lo menos diez (10) días hábiles antes del término de su labor.

Chile Atiende

Todos los Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en las Jefaturas de las Áreas, Divisiones, Departamentos, que correspondan en su respectivo Servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo tanto las actividades de coordinación y gestión entre las partes, como las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones operativas, legales y/o técnicas que se requieran en cada caso para satisfacer la continuidad operativa y el cumplimiento de los estándares del servicio, en todos sus aspectos.

SÉPTIMO: INCUMPLIMIENTO, RESPONSABILIDADES Y CONTROL DE EJECUCIÓN.

a) En caso de que alguna de las partes incumpla todo o parte de alguna de las obligaciones establecidas en el presente Convenio, o en el caso de faltas graves de sus funcionarios(as) habilitados, la otra deberá notificar este hecho al Administrador Titular y/o Suplente de la parte incumplidora, quien deberá adoptar las medidas correctivas que correspondan, previo conocimiento del Jefe Superior de cada entidad que suscribe el presente Convenio.

b) En caso de que el incumplimiento sea grave y/o reiterado, la parte afectada podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima del presente instrumento.

Serán motivo de incumplimiento grave:

Atrasos reiterados, en la entrega de información comprometida en este Convenio. Se entenderá por "atraso reiterado" o "errores reiterados," aquellos que se produzca al menos dos veces en el período de un semestre calendario, ya sea continuo o discontinuo.

A modo de ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa se pueden señalar:

1. Entrega reiterada de información errónea.
2. Violación del deber de confidencialidad, en los términos de la cláusula octava siguiente.
3. Cualquier modificación unilateral a los procesos y requerimientos de información definidos por las partes en el presente Convenio o en el o los Acuerdos Operativos que existan.
4. No subsanar o aclarar los errores u observaciones planteados por cualquiera de las partes a la otra, respecto de la entrega de información.

Verificado el incumplimiento grave, la parte diligente notificará de éste y del eventual término anticipado del Convenio a su contraparte, en conformidad con la cláusula undécima siguiente.

c) Ambas partes, a través de sus respectivos Administradores, controlarán la ejecución del Convenio, pudiendo verificar en cualquier momento la correcta aplicación de los protocolos de atención, obligaciones, compromisos y servicios acordados, comunicando los hallazgos a la contraparte, de forma de implementar las mejoras necesarias para cumplir éstos en el menor tiempo posible.

Asimismo, ambas partes implementarán mecanismos de supervisión directa a sus colaboradores técnicos y ejecutivos de atención con la finalidad de contar permanentemente con la retroalimentación de éstos y con los resultados cuantitativos y cualitativos de las atenciones otorgadas a los usuarios del presente Convenio. Lo anterior, en la forma que se establezca en el respectivo acuerdo operativo.

OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las partes declaran y reconocen el deber de guardar la más absoluta y estricta confidencialidad de toda la información que conozcan en virtud del presente Convenio, en lo tocante a la información personal y sensible de los usuarios en conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República y a las normas pertinentes de la Ley N° 19.628 ya citada y en consistencia con lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley N°20.255 ya citada, en virtud del cual el IPS está facultado para exigir y disponer de la información previsional de los usuarios de la I. Municipalidad y velar por su debido resguardo en el Sistema de Información de Datos Previsionales de las personas.

Cerrillos

Chile Atiende

Consistente con aquello, la I. Municipalidad reconoce la responsabilidad del IPS y la obligación de reserva que asiste a sus funcionarios, de manera que se compromete a respetar y resguardar tanto dicha reserva, como la fidelidad, integridad y continuidad de la información previsional que legalmente corresponde al Instituto de Previsión Social administrar.

Asimismo, las partes convienen en que toda la información generada por IPS en cumplimiento del presente convenio es información privada del usuario que la solicita y bajo la responsabilidad del mismo Servicio –sea que se administre, proporcione o mantenga con recursos propios o de terceros proveedores–, de manera que la entrega de la misma por parte de la I. Municipalidad, como sus canales, dispositivos, mecanismos y modalidades deberán ser siempre y en todo caso previamente concertadas y acordadas directamente entre ambas partes concurrentes.

Tratándose del ámbito de adhesión de los canales presenciales de la I. Municipalidad contemplado en este acuerdo, las personas que, en virtud del presente convenio, tengan –en el contexto del servicio de atención de los usuarios de IPS y su Red Chile Atiende– acceso a datos personales, privados o sensibles, deberán respetar su confidencialidad, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada de las Personas.

Además, las partes declaran que los funcionarios, colaboradores técnicos y ejecutivos de atención de la I. Municipalidad deberán respetar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso por cualquier causa derivada directa o indirectamente del presente Convenio, estando prohibida su adulteración o difusión no autorizada por el IPS, así como la consignación de información falsa durante el proceso de atenciones que efectúen en cumplimiento de este convenio. La infracción de esta disposición se estimará como una vulneración grave al Convenio para efectos de su continuidad sin perjuicio de las responsabilidades legales que procedan.

El incumplimiento de estas obligaciones, facultará a las partes para dar término inmediato al Convenio, reservándose el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan con el fin de perseguir las responsabilidades administrativas, civiles y penales derivadas del mal uso que se haya dado a la información transferida, de conformidad a lo establecido en la cláusula siguiente.

Las partes declaran que, para todos los efectos legales, los registros y archivos que intercambien y los datos personales en ellos contenidos, se sujetarán a la legalidad vigente, limitándose la comunicación y el uso de unos y otros, de conformidad con la normativa legal y las cláusulas del presente Convenio, en consecuencia de lo cual las partes deberán velar, porque sus funcionarios y dependientes guarden la debida reserva y secreto de las informaciones de las cuales tomen conocimiento en el cumplimiento del presente Convenio, y se abstengan de usar dicha información en beneficio propio o de terceros, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 61° letra h) de la Ley N°18.834, artículo 58° letras g) y h) de la Ley N° 18.883, artículo 62° N°1 de la Ley N°18.575, artículo 7° de la Ley N°19.628 y artículo 56° inc. 5° de la Ley N°20.255.

Finalmente y a mayor abundamiento, con la finalidad de garantizar en la máxima medida posible el adecuado resguardo e integridad de la información, podrán regularse específicamente materias como el ingreso y autenticación de usuarios, los privilegios de acceso y demás protocolos necesarios para el correcto tratamiento de la información, tratándose de atenciones y prestaciones relacionadas directa o indirectamente con el uso y disposición de datos personales o sensibles de los usuarios, a través de los acuerdos operativos, acuerdos personales de confidencialidad de ejecutivos de atención u otros que, en su caso, las partes deberán documentar y registrar adecuadamente.

Todo lo establecido en la presente cláusula será exigible también a funcionarios y dependientes de empresas colaboradoras de las partes y al personal privado que, por cualquier causa, tenga acceso a la información del Convenio.

NOVENO: PUBLICIDAD Y GRATUIDAD.

La I. Municipalidad se compromete a disponer en todos sus canales de atención, del material gráfico que el IPS le proporcione –de acuerdo a la imagen corporativa vigente de su Red Chile Atiende, bajo la forma de señalética, letreros u otros, en cada una de sus oficinas de atención en las que se ejecute el presente convenio. Lo mismo, respecto del material destinado a posicionar la imagen institucional como a orientar a los beneficiarios respecto de los canales disponibles para formular los reclamos, sugerencias y opiniones del público y apoyar la correcta prestación de los servicios convenidos.

El presente Convenio tiene el carácter de gratuito, en consecuencia, no implica transferencia de recursos monetarios entre las partes, ni da derecho a éstas a cobrar comisión o remuneración de ninguna especie.

DÉCIMO: VIGENCIA Y DURACIÓN

El presente convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, y tendrá duración indefinida si ninguna de las partes comunica por escrito a la otra, su voluntad de ponerle término con a lo menos 60 días corridos de anticipación de acuerdo con la cláusula siguiente.

No obstante, lo anterior, por razones de buen servicio y de estricta necesidad, se hace imprescindible mantener la continuidad operativa de los servicios materia del presente instrumento; la prestación de estos se podrá continuar o iniciarse antes de la total tramitación de la última resolución que apruebe este Convenio, lo que deberá explicitarse fundadamente en los actos administrativos aprobatorios de ambas partes.

En cualquier caso, a contar de la total tramitación del acto que aprueba el presente instrumento, queda derogado para todos los efectos convencionales y legales el Convenio celebrado entre las partes con fecha 27 de Julio de 2010.

UNDÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO TOTAL O PARCIAL.

Las partes podrán poner término unilateralmente al presente Convenio, de manera total o parcial, respecto de una o más líneas de atención, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días corridos de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al Jefe Superior del Servicio o autoridad municipal, en su caso, al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

En caso de que cualquiera de las partes incurra en incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Convenio, y siempre que dicho incumplimiento sea calificado fundadamente como grave, la parte diligente podrá, a su arbitrio, poner término al convenio en un plazo no menor a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de dicho incumplimiento a que alude esta cláusula, sin ninguna otra responsabilidad u obligación para ella y sin perjuicio de las responsabilidades legales que procedan.

DÉCIMO SEGUNDO: DOCUMENTACIÓN DE BASE Y MODIFICACIONES DEL CONVENIO.

El presente instrumento consta del Anexo Manual de Coordinación operativa para el Convenio de IPS con Municipalidades, que se entiende formar parte integrante para todos los efectos legales.

Finalmente, las partes acuerdan, como una instancia de mejora continua de los servicios que se pactan, que se revisará periódicamente el contenido de este Convenio, de los Anexos y/o de los Acuerdos Operativos, para abordar eventuales nuevos requerimientos que surjan de la implementación de los procesos operativos involucrados, o derivados de procesos de mejora continua o producto de la reingeniería de procesos que pudiera llevar a cabo cada Institución, como asimismo, nuevos requerimientos que exijan las normativas legales aplicables.

DÉCIMO TERCERO: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

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

El presente convenio se suscribe en cuatro (4) ejemplares originales, de igual tenor, data y validez, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.

DÉCIMO CUARTO: PERSONERÍAS.

DIRECCIÓN REGIONAL
METROPOLITANA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Teatinos N°10, 2° piso
Santiago
Teléfono 229653143
www.ips.gob.cl

La personería de don **JUAN JUVENAL GODOY FARIAS**, para actuar y representar al IPS consta en Resolución de nombramiento N°954/31/2024, de Fecha 04/01/2024, del Instituto de Previsión Social.

La personería de don **JOHNNY YÁÑEZ DÍAZ** para actuar a nombre y en representación de la I. Municipalidad de Cerrillos, consta en el Acta de Proclamación de fecha 03 de diciembre de 2024, emitida por el Primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, a fojas 1128.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO

JOHNNY YÁÑEZ DÍAZ
ALCALDE
I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

JUAN JUVENAL GODOY FARIAS
DIRECTOR REGION METROPOLITANA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN REGIONAL
METROPOLITANA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Teatinos N°10, 2° piso
Santiago
Teléfono 229653143
www.ips.gob.cl

II. **Designense** como coordinador del Convenio que se aprueba por el presente instrumento, de acuerdo con lo establecido en su cláusula sexta, a los siguientes funcionarios:

	Nombre funcionario	Rut	Cargo	Dependencia
Titular	**Sergio Saldias Maldonado**	8.711.856-8	Coordinador de Servicio a Clientes	Dirección Regional Metropolitana
Suplente	**Rossana Tolosa Tolosa**	12.870.119-2	Analista Servicio a Clientes	Dirección Regional Metropolitana

III. **Cúmplase** con lo dispuesto en el artículo 48°, de la Ley Nº 19.880, citada en Vistos Nº 3 y en el artículo 7° de la Ley N° 20.285, citada en Vistos N°4, en orden a publicar un extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el "Portal de Transparencia Institucional".

Notifíquese, regístrese y distribúyase por la Secretaría de la Dirección Regional Metropolitana, de acuerdo a lo indicado en la distribución de la presente resolución.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO
JUAN GODOY FARÍAS
DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCIÓN
- Ilustre Municipalidad de Cerrillos
- Subdirección de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- Coordinación Jurídica regional
- Coordinación Regional de Servicios al Cliente
- Jefaturas CAPRI Región Metropolitana

JGF/pdd

CONVENIO DE COLABORACIÓN

PARA LA
PRESTACIÓN Y ADHESIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN

ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

En Santiago de Chile, a 17 de febrero de 2025, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, organismo público descentralizado, en adelante el "Instituto", o el "IPS", Rut N°61.979.440-0, representado por su Director/a Regional, don **JUAN JUVENAL GODOY FARIAS**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.744.740-7, ambos domiciliados en calle Teatinos 20, comuna de Santiago y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS**, corporación autónoma de derecho público, en adelante la "I. Municipalidad", Rut N°69.255.000-5, representada por su por su Sr. Alcalde, don Johnny Yáñez Díaz, Cédula Nacional de Identidad N°12.643.859-1, ambos domiciliados en calle Piloto Lazo n°120, comuna de Cerrillos, se ha celebrado un convenio de colaboración, por los fundamentos y bajo las estipulaciones y términos que pasan a expresarse:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. Sobre el Instituto de Previsión Social y la Ilustre Municipalidad de CERRILLOS Bases de la colaboración interinstitucional.

1.1. 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 de la Administración del Estado están al servicio de la persona humana, su finalidad es 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 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, la eficiencia, la eficacia y la coordinación.

1.2. 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 los trámites que cada persona deba realizar no se dilaten o se deriven de un organismo a otro, sin resolver de manera expedita sus requerimientos y que los servicios públicos adopten todas las medidas tendientes a evitar las contradicciones entre sus actuaciones y los conflictos de competencias, como también, que no exijan la realización de trámites inútiles o dilatorios.

1.3. Que, asimismo 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 y no formalización, entre otros.

1.4. Que, en virtud de lo dispuesto en los artículos 53 y siguientes de la Ley N°20.255 de 2008, que Establece la Reforma Previsional, modificada por la Ley N°21.419 de 2022, que Establece la Pensión Garantizada Universal (en adelante, PGU), el IPS es un servicio público descentralizado, y por tanto con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social; cuya misión institucional es entregar beneficios y servicios previsionales y sociales, a través de su red de atención Chile Atiende (en adelante indistintamente ChA), promoviendo la excelencia en su gestión y acercando de manera inclusiva el Estado a las personas, considerando a sus funcionarios y funcionarias como el principal capital de la institución.

1.5. Que, en particular, de acuerdo con los N°9 y 11 del artículo 55 de la citada ley, el Instituto de Previsión Social tiene, entre otras, las funciones de celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información

respecto de los beneficios del Sistema Solidario y celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación, información y pago respecto de la Pensión Garantizada Universal.

1.6. Que, asimismo, por disposición del artículo 35 de la citada Ley N°20.255, modificado por la también citada Ley N°21.419 y las disposiciones reglamentarias aplicables en la especie, el Instituto de Previsión Social tiene la responsabilidad, entre otras, de recibir las solicitudes del subsidio de discapacidad mental y física o sensorial severa establecido en dicha disposición, presentadas por las personas que representen a los beneficiarios, o de las instituciones o personas que los tengan a su cargo y que cumplan los requisitos legales, pudiendo además, disponer de los formularios de solicitud a través de medios electrónicos.

1.7. Que, por su parte, en virtud del D.F.L. 1 de 26 de julio de 2006 de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades la administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad.

1.8. Que, de acuerdo con el mismo D.F.L. citado, las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas y están constituidas por el alcalde, que será su máxima autoridad, y por el concejo.

1.9. Que, en conformidad con el artículo 3 del D.F.L. que se viene comentando, corresponde a las municipalidades, en el ámbito de su territorio, las siguientes funciones privativas, entre otras: por una parte, elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales y por la otra, promover el desarrollo comunitario. Asimismo, en conformidad con el artículo 4° del mismo cuerpo legal, las municipalidades, en el ámbito de su territorio, pueden desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas, entre otras materias, con la asistencia social y jurídica; la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

1.10 Que, en el mismo orden, en conformidad con el artículo 7 de la misma normativa municipal, el plan comunal de desarrollo es el instrumento rector del desarrollo en la comuna que, contempla las acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad local y a promover su avance social, económico y cultural y que, en todo caso, en la elaboración y ejecución del plan comunal de desarrollo, tanto el alcalde como el concejo deberán tener en cuenta la participación ciudadana y la necesaria coordinación con los demás servicios públicos que operen en el ámbito comunal o ejerzan competencias en dicho ámbito.

1.11. Que, de acuerdo con los artículos 8 y 10 de la misma normativa, para el cumplimiento de sus funciones, las municipalidades podrán celebrar convenios con otros órganos de la Administración del Estado en las condiciones que señale la ley respectiva, sin alterar las atribuciones y funciones que corresponden a los municipios. Asimismo, la coordinación entre las municipalidades y entre éstas y los servicios públicos que dependan o se relacionen con el Presidente de la República a través de un ministerio, y que actúen en sus respectivos territorios, se efectuará mediante acuerdos directos entre estos organismos.

2. Sobre los antecedentes contractuales entre las partes

2.1. Que, en virtud de las disposiciones que se vienen citando, la I. Municipalidad de **CERRILLOS** celebró con el IPS un convenio de colaboración suscrito entre las partes con fecha **27 de Julio del año_2010** cuyo objeto fue coordinarse, desde el ámbito de sus respectivas atribuciones legales, y otorgarse mutua cooperación para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255, en especial aquellos contemplados en el Título I de la referida norma, que comprende la pensión básica solidaria de vejez, aporte previsional solidario de vejez (ambas que se entienden reemplazadas por la Pensión Garantizada Universal), pensión básica solidaria de invalidez, aporte previsional solidario de invalidez y Bono por hijo nacido vivo, todo ello, en el territorio de la respectiva comuna, y con sujeción a las normas legales vigentes que regulan el tratamiento y confidencialidad de los datos personales.

2.2. Que, con el convenio que ambas partes han suscrito, no solo se consolidó la integración a nivel de información, orientación y atención de usuarios de la I. Municipalidad en materia de Pilar Solidario de Pensiones; sino que también se avanzó significativamente en la integración de atenciones de otros servicios de mayor resolución y en la integración de los mismos canales de atención de ambas instituciones, especialmente en materia de desarrollo social, Registro Social de Hogares, operativos especiales de atenciones en espacios públicos de la comuna, atenciones particulares de personas con movilidad reducida, y otras de apoyo local, en estricto cumplimiento de la coordinación horizontal que mandata el ordenamiento jurídico a ambas comparecientes en esta materia.

SEGUNDO: OBJETO. Prestación de servicios determinados de IPS a través de los recursos de la I. Municipalidad de CERRILLOS

El presente convenio tiene por objeto otorgar las atenciones y prestaciones a los usuarios de ambos comparecientes, a través de la I. Municipalidad, relativos a los Trámites y Servicios de atención del Sistema de Pensiones Solidarias establecido en la Ley 20.255, la Pensión Garantizada Universal establecida en la Ley 21.419 y las solicitudes del subsidio de discapacidad referido en el numeral 1.6 de la cláusula precedente.

TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN

En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que la I. Municipalidad, otorgará las atenciones de la forma que se describe en este instrumento, asociadas al Sistema de Pensiones Solidarias regulados en las leyes 20.255 y 21.419, en conformidad con las directrices del Manual de Coordinación operativa para el Convenio de IPS con Municipalidades, incluido en el Anexo de este acto y que se entiende formar parte del presente acuerdo para todos los efectos legales y contractuales.

En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura local en la comuna de CERRILLOS, bajo la permanente colaboración y coordinación de la Dirección Regional de IPS METROPOLITANA y la supervisión y colaboración de la División Canales de Atención del Instituto.

CUARTO: FACTORES ESTRUCTURALES Y CONDICIONES TÉCNICAS

Los **factores estructurales que se han identificado como esenciales para la implementación de los servicios de atención de usuarios de IPS y su Red Chile Atiende** que son vecinos de la comuna de CERRILLOS, a través de los canales de la I. Municipalidad, con sujeción al modelo de atención implementado en el IPS, son los siguientes:

1. Capacitación y/o reforzamiento de los mismos ejecutivos de atención en uso del o los sistemas para la atención e ingreso de solicitudes de las Sistema de Pensiones Solidarias y Pensión Garantizada Universal en el o los sistemas de IPS disponibles al efecto.
2. Uso de plataformas, sistemas y herramientas del Instituto de Previsión Social, adoptando todas las medidas de seguridad necesarias a objeto de garantizar que los usuarios del sistema sólo puedan establecer si los solicitantes cumplen o no con los requisitos que les dan derechos a los beneficios, pero en ningún caso tengan acceso al Sistema de Información de Datos Previsionales administrado por dicho Instituto.
3. El Instituto de Previsión Social siempre será responsable por las actividades que encargue realizar a la I. Municipalidad producto de la suscripción de este Convenio, y ejercerá permanentemente un control sobre ellas. Dichas funciones, servicios o actividades deberán cumplir con los mismos estándares de calidad exigidos al IPS.
4. El Instituto de Previsión Social ejercerá controles permanentes para monitorear la calidad del servicio otorgado por la I. Municipalidad, debiendo asegurar que los niveles de confianza de los procesos que esta desarrolla son adecuados, asegurando que, la función de atención de público que se desarrolle en virtud del presente acuerdo, cumpla con estándares mínimos de calidad del servicio de tal forma que le permita mantener la continuidad del servicio de atención de público en el horario previamente definido, establecer un tiempo máximo de espera por usuario y contar con personal capacitado que le brinde una óptima atención, de acuerdo a los estándares y niveles de servicio dispuestos por el IPS para su Red ChileAtiende.

QUINTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Considerando que el presente convenio regula las atenciones y prestaciones de IPS Chile Atiende en los canales presenciales de la I. Municipalidad y en lo que corresponda, también en sus canales digitales, las partes comparecientes declaran que - en esa entidad y en el respectivo ámbito de cada uno de los objetos del presente acuerdo-, comparten las siguientes obligaciones:

a) Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención del IPS, tanto en sus canales de atención como en las oficinas de atención de la I. Municipalidad en relación con los trámites y servicios materia de este Convenio, y siempre en relación directa con la contraparte técnica de la I. Municipalidad.

b) Gestionar y coordinar las acciones de capacitación presencial a los ejecutivos de atención tanto del IPS como de la I. Municipalidad, tanto en el inicio del plan, programa o proyecto respectivo, como cada vez que se introduzcan trámites, servicios y/o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos, cuyo es el caso de la ley 21.419 que reemplaza los beneficios solidarios de vejez por la Pensión garantizada Universal e incorpora otras reformas paramétricas el sistema solidario de pensiones.

c) Gestionar y coordinar acciones de comunicación y difusión del presente Convenio y su objeto.

d) Mantener mecanismos de apoyo permanente para los canales de atención del IPS y de la I. Municipalidad en el cumplimiento del objetivo del presente Convenio. Lo anterior, en caso de que los niveles internos de apoyo o soporte que el IPS o la I. Municipalidad implementen no puedan resolver técnicamente los requerimientos que se generen, en su caso.

e) Realizar seguimiento al correcto uso de las herramientas digitales y materiales que se proporcionen a los ejecutivos de atención de la I. Municipalidad y determinar la necesidad de revisión y/o deshabilitación de éstas, cuando se incurra en usos no establecidos en este Convenio.

f) Responder oportunamente a los requerimientos presentados por sus usuarios y/o beneficiarios en los canales de atención de la I. Municipalidad, de acuerdo con los criterios de su modelo de escalamiento y gestión de casos complejos, reconociendo especialmente que el primer nivel de escalamiento será el apoyo que la Dirección Regional de IPS correspondiente disponga al efecto.

g) Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en las oficinas de atención de la I. Municipalidad, el Administrador respectivo debe informar a su contraparte, sobre cualquier contingencia y medida de mitigación en sus sistemas o plataformas que afecte la operación y atención del usuario, en un plazo máximo de 72 horas, si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.

h) Utilizar las plataformas informáticas, administradas por el IPS, para los fines del presente Convenio, y asegurar el acceso de los ejecutivos de la I. Municipalidad a dichas plataformas.

i) Velar para que los servicios asociados a IPS se entreguen con los mismos estándares establecidos por el modelo de atención del IPS, para las mismas atenciones que se realizan en sus Centros de Atención, pudiendo adoptar las medidas especiales que estimare procedentes, para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen específicamente respecto de sus usuarios, al interior de sus oficinas de atención.

j) Cumplir con las normas de uso, confidencialidad y de seguridad de la información que le sean comunicadas por la contraparte y aquellas que se estipulen en el presente convenio.

SEXTO: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO

Para efectos de la implementación, administración y evaluación del presente convenio, tanto el IPS como la I. Municipalidad designarán uno o más Coordinador/a o Administrador/a (es/as) Titular (es) y Suplente (s) de este Convenio, considerando las necesidades de gestión nacional y local que exigen las atenciones y prestaciones del IPS, lo cual se efectuará según la normativa de cada institución, y deberá notificarse a la contraparte dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que establece la referida designación.

Cada uno de estos Administradores deberá ejercer funciones en la comuna o región correspondiente, y velar por el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en el presente Convenio. Asimismo, serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente a las Jefaturas de las Áreas, Divisiones o Departamentos, que correspondan en su respectivo Servicio y/o institución, de la forma en que se ejecuten las atenciones a los usuarios, con la finalidad de cumplir los objetivos del Convenio y garantizar la calidad de la atención exigida por éste. Con este fin, podrán efectuar todas las gestiones necesarias para el cabal cumplimiento del acuerdo, tales como: convocar y reunir a los actores relevantes para dar soluciones técnicas que se requieran en cada caso, a efectos de satisfacer todos los estándares y la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.

La función de cada contraparte, será controlar y coordinar la correcta ejecución del convenio y el cumplimiento de los compromisos que del mismo se deriven, canalizando la relación de permanente colaboración interinstitucional.

Toda comunicación entre las partes, de carácter técnico operativo relacionada con la implementación, administración y evaluación del presente convenio, se efectuará mediante correo electrónico institucional a cada contraparte técnica y/o coordinador.

Cualquier modificación en la persona o los datos de la contraparte técnica y/o coordinador, deberá ser notificado por escrito, por la parte correspondiente, con a lo menos diez (10) días hábiles antes del término de su labor.

Todos los Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en las Jefaturas de las Áreas, Divisiones, Departamentos, que correspondan en su respectivo Servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo tanto las actividades de coordinación y gestión entre las partes, como las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones operativas, legales y/o técnicas que se requieran en cada caso para satisfacer la continuidad operativa y el cumplimiento de los estándares del servicio, en todos sus aspectos.

SÉPTIMO: INCUMPLIMIENTO, RESPONSABILIDADES Y CONTROL DE EJECUCIÓN.

a) En caso de que alguna de las partes incumpla todo o parte de alguna de las obligaciones establecidas en el presente Convenio, o en el caso de faltas graves de sus funcionarios(as) habilitados, la otra deberá notificar este hecho al Administrador Titular y/o Suplente de la parte incumplidora, quien deberá adoptar las medidas correctivas que correspondan, previo conocimiento del Jefe Superior de cada entidad que suscribe el presente Convenio.

b) En caso de que el incumplimiento sea grave y/o reiterado, la parte afectada podrá ponerle término de inmediato, unilateralmente, en conformidad a las formalidades establecidas en la cláusula décima del presente instrumento.

Serán motivo de incumplimiento grave:

Atrasos reiterados, en la entrega de información comprometida en este Convenio. Se entenderá por "atraso reiterado" o "errores reiterados," aquellos que se produzca al menos dos veces en el período de un semestre calendario, ya sea continuo o discontinuo.

A modo de ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa se pueden señalar:

1. Entrega reiterada de información errónea.
2. Violación del deber de confidencialidad, en los términos de la cláusula octava siguiente.
3. Cualquier modificación unilateral a los procesos y requerimientos de información definidos por las partes en el presente Convenio o en el o los Acuerdos Operativos que existan.
4. No subsanar o aclarar lo errores u observaciones planteados por cualquiera de las partes a la otra, respecto de la entrega de información.

Verificado el incumplimiento grave, la parte diligente notificará de éste y del eventual término anticipado del Convenio a su contraparte, en conformidad con la cláusula undécima siguiente.

c) Ambas partes, a través de sus respectivos Administradores, controlarán la ejecución del Convenio, pudiendo verificar en cualquier momento la correcta aplicación de los protocolos de atención, obligaciones, compromisos y servicios acordados, comunicando los hallazgos a la contraparte, de forma de implementar las mejoras necesarias para cumplir éstos en el menor tiempo posible.

Asimismo, ambas partes implementarán mecanismos de supervisión directa a sus colaboradores técnicos y ejecutivos de atención con la finalidad de contar permanentemente con la retroalimentación de éstos y con los resultados cuantitativos y cualitativos de las atenciones otorgadas a los usuarios del presente Convenio. Lo anterior, en la forma que se establezca en el respectivo acuerdo operativo.

OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las partes declaran y reconocen el deber de guardar la más absoluta y estricta confidencialidad de toda la información que conozcan en virtud del presente Convenio, en lo tocante a la información personal y sensible de los usuarios en conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República y a las normas pertinentes de la Ley N° 19.628 ya citada y en consistencia con los dispuesto en el artículo 56 de la Ley N°20.255 ya citada, en virtud del cual el IPS está facultado para exigir y disponer de la información previsional de los usuarios de la I. Municipalidad y velar por su debido resguardo en el Sistema de Información de Datos Previsionales de las personas.

Consistente con aquello, la I. Municipalidad reconoce la responsabilidad del IPS y la obligación de reserva que asiste a sus funcionarios, de manera que se compromete a respetar y resguardar tanto dicha reserva, como la fidelidad, integridad y continuidad de la información previsional que legalmente corresponde al Instituto de Previsión Social administrar.

Asimismo, las partes convienen en que toda la información generada por IPS en cumplimiento del presente convenio es información privada del usuario que la solicita y bajo la responsabilidad del mismo Servicio –sea que se administre, proporcione o mantenga con recursos propios o de terceros proveedores-, de manera que la entrega de la misma por parte de la I. Municipalidad, como sus canales, dispositivos, mecanismos y modalidades deberán ser siempre y en todo caso previamente concertadas y acordadas directamente entre ambas partes concurrentes.

Tratándose del ámbito de adhesión de los canales presenciales de la I. Municipalidad contemplado en este acuerdo, las personas que, en virtud del presente convenio, tengan -en el contexto del servicio de atención de los usuarios de IPS y su Red Chile Atiende acceso a datos personales, privados o sensibles, deberán respetar su confidencialidad, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada de las Personas.

Además, las partes declaran que los funcionarios, colaboradores técnicos y ejecutivos de atención de la I. Municipalidad deberán respetar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso por cualquier causa derivada directa o indirectamente del presente Convenio, estando prohibida su adulteración o difusión no autorizada por el IPS, así como la consignación de información falsa durante el proceso de atenciones que efectúen en cumplimiento de este convenio. La infracción de esta disposición se estimará como una vulneración grave al Convenio para efectos de su continuidad sin perjuicio de las responsabilidades legales que procedan.

El incumplimiento de estas obligaciones, facultará a las partes para dar término inmediato al Convenio, reservándose el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan con el fin de perseguir las responsabilidades administrativas, civiles y penales derivadas del mal uso que se haya dado a la información transferida, de conformidad a lo establecido en la cláusula siguiente.

Las partes declaran que, para todos los efectos legales, los registros y archivos que intercambien y los datos personales en ellos contenidos, se sujetarán a la legalidad vigente, limitándose la comunicación y el uso de unos y otros, de conformidad con la normativa legal y las cláusulas del presente Convenio, en consecuencia de lo cual las partes deberán velar, porque sus funcionarios y dependientes guarden la debida reserva y secreto de las informaciones de las cuales tomen conocimiento en el cumplimiento del presente Convenio, y se abstengan de usar dicha información en beneficio propio o de terceros, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 61° letra h) de la Ley N°18.834, artículo 58° letras g) y h) de la Ley N° 18.883, artículo 62° N°1 de la Ley N°18.575, artículo 7° de la Ley N°19.628 y artículo 56° inc. 5° de la Ley N°20.255.

Finalmente y a mayor abundamiento, con la finalidad de garantizar en la máxima medida posible el adecuado resguardo e integridad de la información, podrán regularse específicamente materias como el ingreso y autenticación de usuarios, los privilegios de acceso y demás protocolos necesarios para el correcto tratamiento de la información, tratándose de atenciones y prestaciones relacionadas directa o indirectamente con el uso y disposición de datos personales o sensibles de los usuarios, a través de los acuerdos operativos, acuerdos personales de confidencialidad de ejecutivos de atención u otros que, en su caso, las partes deberán documentar y registrar adecuadamente.

Todo lo establecido en la presente cláusula será exigible también a funcionarios y dependientes de empresas colaboradoras de las partes y al personal privado que, por cualquier causa, tenga acceso a la información del Convenio.

NOVENO: PUBLICIDAD Y GRATUIDAD.

La I. Municipalidad se compromete a disponer en todos sus canales de atención, del material gráfico que el IPS le proporcione -de acuerdo a la imagen corporativa vigente de su Red Chile Atiende, bajo la forma de señalética, letreros u otros, en cada una de sus oficinas de atención en las que se ejecute el presente convenio. Lo mismo, respecto del material destinado a posicionar la imagen institucional como a orientar a los beneficiarios respecto de los canales disponibles para formular los reclamos, sugerencias y opiniones del público y apoyar la correcta prestación de los servicios convenidos.

El presente Convenio tiene el carácter de gratuito, en consecuencia, no implica transferencia de recursos monetarios entre las partes, ni da derecho a éstas a cobrar comisión o remuneración de ninguna especie.

DIRECCIÓN JURÍDICA

DÉCIMO: VIGENCIA Y DURACIÓN

El presente convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, y tendrá duración indefinida si ninguna de las partes comunica por escrito a la otra, su voluntad de ponerle término con a lo menos 60 días corridos de anticipación de acuerdo con la cláusula siguiente.

No obstante, lo anterior, por razones de buen servicio y de estricta necesidad, se hace imprescindible mantener la continuidad operativa de los servicios materia del presente instrumento; la prestación de éstos se podrá continuar o iniciarse antes de la total tramitación de la última resolución que aprueba este Convenio, lo que deberá explicitarse fundadamente en los actos administrativos aprobatorios de ambas partes.

En cualquier caso, a contar de la total tramitación del acto que aprueba el presente instrumento, queda derogado para todos los efectos convencionales y legales el Convenio celebrado entre las partes con fecha 27 de Julio de 2010.

UNDÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO TOTAL O PARCIAL.

Las partes podrán poner término unilateralmente al presente Convenio, de manera total o parcial, respecto de una o más líneas de atención, expresando causa y notificando a la otra parte con a lo menos 60 días corridos de anticipación, a la fecha que se establezca para el término.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al Jefe Superior del Servicio o autoridad municipal, en su caso, al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento.

En caso de que cualquiera de las partes incurra en incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Convenio, y siempre que dicho incumplimiento sea calificado fundadamente como grave, la parte diligente podrá, a su arbitrio, poner término al convenio en un plazo no menor a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de dicho incumplimiento a que alude esta cláusula, sin ninguna otra responsabilidad u obligación para ella y sin perjuicio de las responsabilidades legales que procedan.

DÉCIMO SEGUNDO: DOCUMENTACIÓN DE BASE Y MODIFICACIONES DEL CONVENIO.

El presente instrumento consta del Anexo Manual de Coordinación operativa para el Convenio de IPS con Municipalidades, que se entiende formar parte integrante para todos los efectos legales.

Finalmente, las partes acuerdan, como una instancia de mejora continua de los servicios que se pacten, que se revisará periódicamente el contenido de este Convenio, de los Anexos y/o de los Acuerdos Operativos, para abordar eventuales nuevos requerimientos que surjan de la implementación de los procesos operativos involucrados, o derivados de procesos de mejora continua o producto de la reingeniería de procesos que pudiera llevar a cabo cada institución, como asimismo, nuevos requerimientos que exijan las normativas legales aplicables.

DÉCIMO TERCERO: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

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

El presente convenio se suscribe en cuatro **(4) ejemplares originales**, de igual tenor, data y validez, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.

DÉCIMO CUARTO: PERSONERÍAS.

La personería de don **JUAN JUVENAL GODOY FARIAS**, para actuar y representar al IPS consta en Resolución de nombramiento N°954/31/2024, de Fecha 04/01/2024, del Instituto de Previsión Social.

La personería de don **JOHNNY YÁÑEZ DÍAZ** para actuar a nombre y en representación de la I. Municipalidad de Cerrillos, consta en el Acta de Proclamación de fecha 03 de diciembre de 2024, emitida por el Primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, a fojas 1126.

JOHNNY YÁÑEZ DÍAZ
ALCALDE
I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS

JUAN JUVENAL GODOY FARIAS
DIRECTOR REGIÓN METROPLITANA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL