



DECRETO N° 1879

CHIGUAYANTE, 31 JUL. 2015

VISTOS:

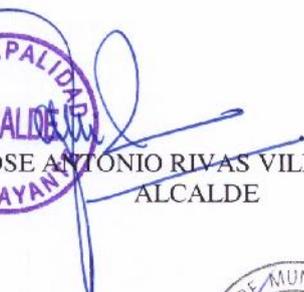
Estos antecedentes: Convenio de Colaboración para la Implementación del Modelo de Atención Ciudadana de la Ficha Protección social, suscrito entre la Secretaria Regional Ministerial de Desarrollo Social del Bio Bio y la Municipalidad de Chiguayante, de fecha 10 de Diciembre del 2013, Resolución Exenta N° 4404 de fecha 31 de diciembre del 2013; de D.F.L. N° 1/2016 Ministerio del Interior fecha 23.07.2006 que fija el texto refundido de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y en uso de las facultades que me confiere los Art. 12 y 63 de la Ley N° 18.695.

DECRETO:

1.- Aprueba y ratifica el Convenio de Colaboración para la Implementación del Modelo de Atención Ciudadana de la Ficha Protección Social, suscrito entre la Seremi de Desarrollo Social y la Municipalidad de Chiguayante, de fecha 10 de Diciembre del 2013.

ANOTESE, REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.

  
  
LISANDRO TAPIA SANDOVAL  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
  
JOSE ANTONIO RIVAS VILLALOBOS  
ALCALDE

JRV/LTS/APS/MHG/mhg

Distribución:

- Dirección Jurídica ✓
- Dirección de Administración y Finanzas
- Secretaria Municipal
- Dirección de Control
- Archivo Dideco (2)





**CONVENIO DE COLABORACIÓN  
ENTRE  
LA SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE DESARROLLO SOCIAL  
REGIÓN DE BIO BIO**

**Y**

**LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CHIGUAYANTE**

En Concepcion , a 10 de Diciembre de 2013, entre la **Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región de Bio Bio** , en adelante, la "SEREMI", representado por su Secretario(a) Regional Ministerial de Desarrollo Social, don(ña) Paulina Villagran Valenzuela , ambos domiciliados en Aníbal Pinto # 442, piso 3 , comuna de Concepcion , Región del Bio Bio , por una parte; y la **Ilustre Municipalidad de Chiguayante** , en adelante e indistintamente el "Municipio" o "la Municipalidad", RUT N° 69.264.700-9 representado por su Alcalde(sa), don(ña) Jose Rivas Villalobos , domiciliado(a)s para estos efectos en calle Orozimbo Barboza 104 , comuna de Chiguayante , y región de Bio Bio , por la otra, y:

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e Institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la Infancia "Chile Crece Contigo" y en la Ley N° 20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Modifica Cuerpos Legales que Indica, el Ministerio de Desarrollo Social, en adelante e indistintamente "Ministerio" o "el MDS", tiene a su cargo, la administración, coordinación, supervisión y



evaluación de la implementación del Sistema Intersectorial de Protección Social, que constituye un modelo de gestión, conformado por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado, destinadas a la población nacional más vulnerable socioeconómicamente, y que requieren de una acción concertada de dichos organismos para acceder a mejores condiciones de vida.

Que, dicho Sistema cuenta con el instrumento denominado Ficha de Protección Social o el instrumento que la reemplace, en adelante, indistintamente, la "Ficha", que permite la caracterización socioeconómica de la población nacional.

Que las Municipalidades, por su naturaleza y distribución territorial, son la entidad del Estado más cercana a la ciudadanía, y, en virtud del Decreto Supremo N° 291, de 2006, del Ministerio de Planificación, actual Ministerio de Desarrollo Social, que Reglamenta el Diseño, Uso y Aplicación de la Ficha de Protección Social, tienen entre otras, la responsabilidad de realizar el encuestaje de las familias, siendo los canalizadores mayoritarios de los diversos requerimientos que los ciudadanos plantean en relación con la Ficha, cumpliendo un rol central en la atención de la demanda en este ámbito.

Que, en este contexto, el MDS elaboró un Modelo de Atención Ciudadana de la Ficha orientado a mejorar la calidad y oportunidad de dichos requerimientos, el cual podrá ser adaptado e implementado progresivamente por la Municipalidad, según cada realidad regional y comunal-municipal.

Que, el MDS, para facilitar a todos los ciudadanos que lo requieran, un acceso oportuno, eficaz y de calidad a los servicios de información y respuesta a consultas, reclamos y solicitudes vinculados a la Ficha, independientemente de la región y comuna en que residan, ha determinado la necesidad de implementar un Modelo de Atención Ciudadana (MAC) para la Ficha, para lo cual, ha decidido suscribir convenios de colaboración con las Municipalidades del país.

Que, es de interés de las partes del presente convenio llevar a cabo acciones para el desarrollo e implementación de un Modelo de Atención Ciudadana de la Ficha que, centrado en la atención de las demandas y satisfacción de los ciudadanos, contribuya progresivamente a que la Municipalidad fortalezca e incremente sus capacidades y utilice nuevas herramientas para la entrega de respuestas oportunas, eficaces y de calidad, a las diversas consultas, reclamos y/o solicitudes planteadas por los ciudadanos relacionadas con el instrumento de



estratificación social.

Las partes acuerdan suscribir el siguiente convenio:

**PRIMERA: Objeto del convenio**

Las partes del presente convenio, se comprometen a llevar a cabo un Modelo de Atención Ciudadana de la Ficha, el cual tiene por objeto contribuir a que las municipalidades incrementen sus capacidades, mejorando así la calidad de la atención y respuesta a los distintos requerimientos ciudadanos en relación a la Ficha.

**SEGUNDA: Acciones a desarrollar**

Con el objeto de dar cumplimiento al presente convenio, ambos organismos acuerdan y se comprometen a realizar acciones de colaboración para desarrollar y/o fortalecer, de acuerdo a las características propias de la comuna y de la Municipalidad, los canales de atención, procedimientos, mecanismos y herramientas de apoyo disponibles en el Departamento/Unidad de Estratificación Social del Municipio de Chiguayante para atender las consultas, reclamos y solicitudes vinculadas a la Ficha.

Para ello, ambos organismos acuerdan y se comprometen a elaborar y ejecutar un Plan de Trabajo Municipal por un periodo de 12 meses, a partir de la firma del presente convenio, el cual se deberá elaborar de acuerdo a las orientaciones que se formulen por parte de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social en coordinación con la División de Focalización del MDS.

Dicho Plan abarcará, a lo menos, las siguientes líneas de acción:

- a) Capacitación y elaboración de un protocolo municipal de atención ciudadana de la Ficha, de acuerdo a la propuesta formulada por el MDS, la cual se adaptará a las características particulares del municipio.
- b) Gestión de datos sobre atención de público a través de herramientas disponibles en el municipio
- c) Desarrollo de proyecto local para replicar mejores prácticas de atención por Ficha.

El Ministerio de Desarrollo Social prestará apoyo técnico para el desarrollo de las actividades del Plan de Trabajo Municipal, a través del equipo regional de Ficha de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social, de profesionales del Departamento de Atención Ciudadana de



la División de Focalización y de otros profesionales que destine el MDS, los que orientarán y acompañarán el trabajo del equipo comunal de Ficha de manera presencial y a distancia, en coordinación con el Encargado Regional de la Ficha (funcionario de la SEREMI) y el Encargado Comunal (funcionario del Municipio) de la Ficha.

### **TERCERA: Obligaciones**

A. Serán obligaciones de la Municipalidad:

- 1) Elaborar en coordinación con la Secretaria Regional Ministerial un Plan de Trabajo Municipal dentro de los 10 días hábiles desde la suscripción del presente convenio, el cual deberá contener, como mínimo: las actividades a realizar durante un periodo de 12 meses, responsables, plazos, productos y recursos disponibles. El plan de intervención comunal deberá ceñirse a las Orientaciones formuladas por la SEREMI en conjunto con la División de Focalización para la implementación del Modelo de Atención Ciudadana.
- 2) Ejecutar el Plan de Trabajo Municipal con apoyo de la respectiva SEREMI y de la División de Focalización del MDS, el cual no podrá ser modificado salvo la existencia de caso fortuito o fuerza mayor, lo cual deberá ser validado por la contraparte técnica de la SEREMI.
- 3) Proporcionar las facilidades para la participación de los funcionarios de la Unidad/Departamento de Estratificación y de otras Unidades del Área Social de la Municipalidad, según se determine, en las actividades de planificación, capacitación y entrenamiento en atención de público definidas en el Plan de Trabajo Municipal y disponer de los tiempos mínimos requeridos, lugares y medios de apoyo para capacitación. Para ello, el Coordinador del convenio en la Municipalidad o el Encargado Comunal de Ficha del respectivo municipio, programarán en conjunto con los profesionales de la SEREMI o de la División de Focalización del MDS, según corresponda, las fechas y horarios de capacitación, procurando la menor alteración posible en las labores regulares de éstos.
- 4) Poner en operación con el apoyo de la SEREMI y de la División de Focalización el Modulo de Atención Ciudadana que estará disponible en la nueva Plataforma Informática del sistema de la Ficha, comprometiéndose a utilizarlo en la gestión de atención de público.

B. Serán obligaciones de la SEREMI:

- 1) Apoyar al Municipio de acuerdo a las orientaciones impartidas por la División de Focalización del MDS, en la elaboración del Plan de Trabajo Municipal.



- 2) Prestar apoyo técnico para el desarrollo de las actividades del Plan de Trabajo Municipal.
- 3) Entregar a la Municipalidad, dentro los primeros quince días de vigencia del presente convenio, archivos digitales con material de capacitación: Manual de Atención Ciudadana, Protocolo Base de Atención Presencial.
- 4) Capacitar, con apoyo de la División de Focalización, a los funcionarios municipales que atienden público y a los jefes de Unidad/Departamento de la DIDECO/DIDESO, para la utilización de las herramientas disponibles en el Municipio, que permitan una atención eficiente y oportuna a las consultas ciudadanas relacionadas con la Ficha.
- 5) Capacitar y prestar apoyo técnico a los funcionarios municipales en la operación del Modulo de Atención Ciudadana cuando esté disponible en la nueva Plataforma Informática del sistema de la Ficha, para su óptima utilización en cuanto: al registro de atenciones, escalamiento de consultas, solicitudes y reclamos, uso de Folio único para seguimiento de las atenciones y elaboración de reporte.
- 6) Efectuar en conjunto con la División de Focalización, el seguimiento a la ejecución del Plan de Trabajo Municipal.

**CUARTA: Coordinación del convenio y contrapartes técnicas.**

Para los efectos de la implementación y administración del presente convenio, la Municipalidad, la Secretaria Regional Ministerial de Desarrollo Social y el MDS designarán a funcionarios de su dependencia como Contrapartes Técnicas, Titulares y Suplentes, de este instrumento.

La referida designación deberá hacerse por escrito y notificarse a la otra entidad en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la suscripción del presente instrumento. En el caso de modificación o cambio de las Contrapartes, se utilizará el mismo procedimiento.

**QUINTA : Vigencia del convenio.**

El presente convenio tendrá una vigencia de 12 meses a partir de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y podrá prorrogarse o ponerse término de común acuerdo en las condiciones que las partes determinen.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrán iniciar las actividades de coordinación y preparación para la implementación, a partir de la fecha de suscripción del presente convenio.



Para los efectos de la presente cláusula, las comunicaciones o notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o aquel que se encuentre vigente.

**SEXTA: EJEMPLARES**

El presente instrumento, se extiende en seis (6) ejemplares de idéntico tenor, fecha y validez, quedando dos ejemplares en poder de cada parte, uno en poder de la Fiscalía del Ministerio y otro en poder de la División de Focalización del Ministerio.

**SÉPTIMA: PERSONERÍAS**

La personería de don(ña) Paulina Villagran Valenzuela , para actuar en representación del Ministerio de Desarrollo Social, consta en Decreto NÂ°56 , de miércoles 11 de septiembre de 2013 , del Ministerio de Desarrollo Social, y de la Resolución Exenta N° 01436 del 12 de Septiembre de 2013 , de la Subsecretaría de Servicios Sociales.

La personería de don(ña) Jose Rivas Villalobos , para representar a la Ilustre Municipalidad de Chiguayante, consta en el Decreto 2405 de fecha jueves 6 de diciembre de 2012 .



PAULINA VILLAGRAN VALENZUELA  
SECRETARIO(A) REGIONAL MINISTERIAL  
DE DESARROLLO SOCIAL, DEL BIO BIO



JOSE RIVAS VILLALOBOS  
ALCALDE(SA)  
MUNICIPALIDAD DE CHIGUAYANTE

