ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA
Alcaldía

APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FICHA DE PROTECCIÓN SOCIAL. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA – AÑO 2014.

DECRETO Nº 645 /

Lota, 21 MAR. 2015

VISTOS:

a) Convenio de Colaboración entre la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social Región del Bío Bío y la Ilustre Municipalidad de Lota, para la **"Implementación del Modelo de Atención Ciudadana de la Ficha de Protección Social"**;

b) Resolución Exenta Nº 4.090 con fecha 12 de noviembre de 2014, que aprueba Convenio de Colaboración entre la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social Región del Bío Bío y la Ilustre Municipalidad de Lota, para la **"Implementación del Modelo de Atención Ciudadana de la Ficha de Protección Social"**;

Y en uso de las facultades que me confieren los Artículos 12º y 63º del D.F.L.1/2006, que refunde la Ley Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

DECRETO

1.- Apruébese el Convenio de Colaboración, celebrado entre la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social Región del Bío Bío y la Ilustre Municipalidad de Lota para la **"Implementación del Modelo de Atención Ciudadana de la Ficha de Protección Social"**.

2.- Para todos los efectos legales, el Convenio que se aprueba se entenderá formar parte del presente Decreto.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD, ARCHIVESE.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA
SECRETARIO MUNICIPAL

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA
ALCALDE

VICTOR PATRICIO MARCHANT ULLOA
ALCALDE

JOSE MIGUEL ARJONA BALLESTEROS
SECRETARIO MUNICIPAL

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA
DIRECCION DE CONTROL

VºBº DIRECCION DE CONTROL

VPMU/JMAB/LRVO/BRA/ERO/lvo.-

Distribución:

- C/c .Dirección Administración y Finanzas
- C/c. Jefe de Administración
- C/c. Dirección de Control
- C/c. Dirección Desarrollo Comunitario
- C/c. Departamento Desarrollo Social
- C/c. Sección Estratificación Social
- Archivo.

REF.: APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FICHA DE PROTECCION SOCIAL. I. MUNICIPALIDAD DE LOTA– AÑO 2014.

TRAMITADO
Fecha 12 NOV 2014

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 4090

CONCEPCIÓN, 12 NOV 2014

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley 20.530 orgánica del Ministerio de Desarrollo Social; la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley 20.379 relativa al Sistema de Protección Social; La ley N° 20.713, de Presupuestos del Sector Público para el año 2014; El Decreto Supremo N° 42, de 01 de abril de 2014 que nombra Secretario Regional Ministerial; la Resolución Exenta N° 1436, de 11 de septiembre de 2013, del Ministerio de Desarrollo Social, que delega en los Secretarios Regionales Ministeriales de Desarrollo Social el ejercicio de facultades que indica, la Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1° Que, el Ministerio de Desarrollo Social tiene a su cargo, la administración, coordinación, supervisión y evaluación 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.

2° 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

3° 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

4° Que, el Ministerio de Desarrollo Social se encuentra impulsando una etapa de transición de un modelo con énfasis en la focalización, a otro de Protección Social Universal, que pone el acento en mecanismos de exclusión de los sectores de mayores ingresos, siendo el Estado, en base a los datos que posee, quien asume la responsabilidad de conocer y segmentar a la población, por sobre la información auto-reportada por los ciudadanos

5° Que, en un contexto de cambio en el modelo de identificación y asignación de beneficios sociales del Estado, se requiere apoyar y fortalecer la gestión municipal para atender los requerimientos diversos de los ciudadanos-usuarios de la Ficha, entrega de información y respuesta a consultas, reclamos y solicitudes asociadas a ésta, por lo que se ha determinado la necesidad de promover el desarrollo e implementación de un Modelo Base de Atención Ciudadana (MAC) para la Ficha, el que podrá ser adaptado e implementado progresivamente por la Municipalidad, según cada realidad regional y comunal-municipal, para lo cual, ha decidido suscribir convenios de colaboración con las Municipalidades del país

7° Que la Resolución Exenta N° 1436, de fecha 11 de septiembre de 20013, del Ministerio de Desarrollo Social, delega en los Secretarios Regionales Ministeriales de Desarrollo Social la facultad de celebrar convenios, en representación del Ministerio, con otras instituciones, organismos públicos y

municipalidades en el marco de los Subsistemas "Chile Solidario", "Chile Crece Contigo", y "Seguridades y oportunidades".-

R E S U E L V O

1° APRUÉBASE el Convenio de Colaboración para la implementación del Modelo de atención ciudadana de la Ficha de Proteccion Social, suscrito con fecha 03 de septiembre de 2014, entre la Secretaria Regional Ministerial de desarrollo Social del Biobío y la I. Municipalidad de Lota, cuyo texto es del siguiente tenor:

CONVENIO DE COLABORACIÓN
ENTRE
LA SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE DESARROLLO SOCIAL
REGIÓN DE BIOBIO
Y
LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA

En Concepción, a 03 de septiembre de 2014, entre la **Secretaria Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región de Biobío** , en adelante, la "SEREMI", representado por su Secretario(a) Regional Ministerial de Desarrollo Social, don(ña) Patricio Torres Castillo , ambos domiciliados en Aníbal Pinto # 442, piso 3, comuna de Concepción, Región del Biobío, por una parte; y la **Ilustre Municipalidad de Lota**, en adelante e indistintamente el "Municipio" o "la Municipalidad", RUT N° 69.151.300-9 representado por su Alcalde(sa), don(ña) Patricio Marchant Ulloa, domiciliado(a)s para estos efectos en calle Av. Pedro Aguirre Cerda 302, comuna de Lota, y región de Biobío, 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 "el 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, 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, el Ministerio de Desarrollo Social se encuentra impulsando una etapa de transición de un modelo con énfasis en la focalización, a otro de Protección Social Universal, que pone el acento en mecanismos de exclusión de los sectores de mayores ingresos, siendo el Estado, en base a los datos que posee, quien asume la responsabilidad de conocer y segmentar a la población, por sobre la información auto-reportada por los ciudadanos.

Que, en un contexto de cambio en el modelo de identificación y asignación de beneficios sociales del Estado, se requiere apoyar y fortalecer la gestión municipal para atender los requerimientos diversos de los ciudadanos-usuarios de la Ficha; entrega de información y respuesta a consultas, reclamos y solicitudes asociadas a ésta.

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 promover el desarrollo e

implementación de un Modelo Base de Atención Ciudadana (MAC) para la Ficha, el que podrá ser adaptado e implementado progresivamente por la Municipalidad, según cada realidad regional y comunal-municipal, 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 del Modelo Base de Atención Ciudadana antes referido 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 herramientas de trabajo disponibles para la entrega de respuestas oportunas, eficaces y de calidad, a las diversas consultas, reclamos y/o solicitudes de los ciudadanos.

Las partes acuerdan suscribir el siguiente convenio:

PRIMERA: Objeto del convenio
Las partes del presente convenio, se comprometen a desarrollar un Modelo Base de Atención Ciudadana de la Ficha, cuyo objeto es contribuir a que las Municipalidades incrementen progresivamente sus capacidades y herramientas de trabajo, para mejorar la calidad de la atención y respuesta a los requerimientos ciudadanos relativos a la Ficha, de conformidad con los dispuesto en el documento "Orientaciones para la Implementación del Modelo de Atención Ciudadana de la FPS (MAC) - 2014" y sus anexos, en adelante "las Orientaciones", que forma parte integrante del presente convenio, las cuales se encontrará a disposición de las municipalidades en el sistema de gestión de convenios del Ministerio de Desarrollo Social SIGEC.

SEGUNDA: Acciones a desarrollar
Con el objeto de dar cumplimiento al presente convenio, las partes 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 **Municipalidad de Lota** para atender las consultas, reclamos y solicitudes vinculadas a la Ficha.

Para ello, ambos organismos acuerdan y se comprometen a ejecutar un Plan de Trabajo, de conformidad a las Orientaciones.
Dicho Plan abarcará, a lo menos, las siguientes líneas de acción:
a) Apoyo a la gestión social municipal referida a la atención de los requerimientos ciudadanos vinculados a la Ficha y a la implementación del sistema de asignación de beneficios sociales del Estado.
b) Apoyo para el mejoramiento de los procedimientos de atención y elaboración de un Protocolo municipal de atención de la ficha o del instrumento que la reemplace, teniendo como referencia la propuesta formulada por el MDS, la cual se adaptará a las características particulares del municipio.
c) Incorporación de nuevas tecnologías para la atención asociada a la Ficha, consistentes en dispensadores de certificado de puntaje de ficha y/o ordenadores de fila.
d) Gestión de datos sobre atención de usuarios de la FPS, mediante el uso de herramientas disponibles en el municipio.
e) Difusión e intercambio de buenas prácticas asociadas a la gestión de atención de los ciudadanos-usuarios de la ficha, mediante encuentros regionales y talleres municipales.

La SEREMI prestará apoyo técnico para el desarrollo de las actividades del Plan de Trabajo, a través de su equipo de Ficha, a través de profesionales del Departamento de Coordinación de la Información de la División de Focalización, de la Subsecretaría de Servicios Sociales del MDS; y de otros profesionales que destine el MDS, los que orientarán y acompañarán el trabajo del equipo de Ficha Municipal de manera presencial y a distancia.

TERCERA: Obligaciones
A. Serán obligaciones de la Municipalidad:
1) Informar y poner en conocimiento de los funcionarios de la Unidad de Estratificación Social de la Municipalidad, los objetivos, compromisos y las líneas de acción contempladas en este convenio, promoviendo la participación activa de éstos en la ejecución del Plan de Trabajo.
2) Ejecutar el Plan de Trabajo acordado, con apoyo de la SEREMI y de la División de Focalización del MDS. El plan de trabajo solo podrá modificarse por las partes por caso fortuito o fuerza mayor.

3) Conformar un equipo de trabajo municipal, el cual estará constituido por el Encargado Comunal de Ficha de la Municipalidad, un funcionario de la Unidad de Estratificación Social de la Municipalidad, y el Encargado de la Unidad de Informática de la Municipalidad o el funcionario de su dependencia que éste designe.

4) Proporcionar las facilidades para la participación del equipo de trabajo antes señalado, en las actividades regionales de información, coordinación y capacitación definidas en el Plan de Trabajo, tales como actividades de capacitación para el registro de atenciones y la generación de reportes estadísticos que sirvan para la gestión social municipal

5) Proporcionar las facilidades para la participación de los funcionarios municipales a cargo de la atención de los usuarios de la Ficha, en Talleres de capacitación y entrenamiento a realizarse bajo la conducción del Encargado Comunal de ficha de la Municipalidad y el apoyo del equipo regional de ficha de la SEREMI y la División de Focalización del MDS, disponiendo de los tiempos mínimos requeridos, lugares y medios de apoyo necesarios. 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 las actividades del plan de trabajo, procurando la menor alteración posible en las labores regulares de éstos

6) Dar cumplimiento a las condiciones técnicas señaladas en los anexos N° 5 y/o N° 6 de las orientacionos, según corresponda, para la adecuada conexión de los dispensadores de certificado de puntaje de ficha y/o ordenadores de fila y el sistema del MDS, a fin de asegurar el óptimo funcionamiento de éste y la captura datos de las atenciones entregadas. En el caso de existir dificultades para ello, el municipio deberá proporcionar al MDS un reporte estadístico semanal de las atenciones, según especificaciones que entregará el Ministerio.

7) Dar cumplimiento a los plazos contemplados en el Plan de Trabajo, y entregar en un plazo no mayor a seis meses, a partir de la entrega e instalación de los dispensadores de certificado de puntaje de ficha y/o ordenadores de fila, un plan de mantención con el objeto de optimizar y dar sostenibilidad a su utilización.

B. Serán obligaciones de la SEREMI:

1) Prestar apoyo técnico y acompañar de manera presencial y a distancia, el trabajo del equipo de Ficha de la Municipalidad, para el desarrollo de las actividades del Plan de Trabajo, de acuerdo a las Orientaciones. El trabajo en la modalidad presencial considera la realización durante el año 2014 de al menos tres Encuentros Regionales con los Encargados de Ficha de la Municipalidad, y otros funcionarios municipales que colaboran en la realización del proyecto.

2) Entregar a la Municipalidad dentro de los 15 días siguientes a la total tramitación del presente convenio, archivos digitales con material de capacitación y orientaciones para la realización de las actividades definidas en el Plan de Trabajo: Guía de Auto-evaluación, Manual de Atención Ciudadana de la FPS, Protocolo Base de Atención Presencial. Manuales asociados al uso de nuevas tecnologías de apoyo a la gestión de atención de los usuarios.

3) Coordinar el proceso de entrega y traspaso a la Municipalidad de los dispensadores de certificado de puntaje de ficha y/o ordenadores de fila. La entrega de los bienes muebles se hará efectiva solo si la Municipalidad cumple, con las condiciones técnicas requeridas para su instalación y puesta en marcha, contempladas en los anexos N° 5 y/o N° 6 de las orientaciones, según corresponda.

4) La transferencia del dominio de los bienes que se entreguen, se efectuará a título gratuito mediante Resolución del Ministerio de Desarrollo Social, en la cual se identificarán los correspondientes equipos y accesorios, y para su entrega se levantará un acta en la que constará la recepción conforme de parte de la Municipalidad. Además, la transferencia los bienes quedará consignada en el Sistema de Gestión de Convenios (SIGEC) del MDS, mediante la valorización del los bienes muebles que corresponda.

5) Coordinar y facilitar la realización de actividades de información, coordinación y capacitación destinadas a los funcionarios de la Unidad de Estratificación Social de la Municipalidad, para la utilización de las herramientas tecnológicas entregadas por el MDS y para contribuir a una atención eficiente y oportuna de los ciudadanos-usuarios de la Ficha.

6) Facilitar y gestionar instancias regionales de trabajo con otras Municipalidades, para promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas vinculadas a la gestión de atención de la Ficha, conforme a lo dispuesto en las orientaciones

7) Efectuar en conjunto con la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales del MDS, el seguimiento a la ejecución del Plan de Trabajo.

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 a requerimiento del la SEREMI, designarán a funcionarios de su dependencia en calidad de Contrapartes Técnicas.
La referida designación deberá hacerse por escrito, en conformidad a lo establecido en las orientaciones, y notificarse a través del SIGEC dentro de los 20 días hábiles, desde la entrada en vigor del presente instrumento. En el caso de modificación o cambio de las Contrapartes, se seguirá 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 ponérsele 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) Patricio Torres Castillo , para actuar en representación del Ministerio de Desarrollo Social, consta en Decreto Supremo 42 , de martes 1 de abril de 2014 , 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) Patricio Marchant Ulloa, para representar a la Ilustre Municipalidad de Lota, consta en Decreto 194 (b) de fecha jueves 06 de diciembre de 2012.

Firmado: Alcalde I. M de Lota, y Secretaria Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región del Biobío.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

LO QUE COMUNICO A UD. PARA SU CONOCIMIENTO

Ricardo Sepúlveda Cariaga
ENCARGADO OFICINA DE PARTES Y ARCHIVO

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL REGIÓN DEL BIO-BIO
SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL

PATRICIO TORRES CASTILLO.
SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE DESARROLLO SOCIAL
REGIÓN DEL BIO BÍO

PTC/CAS/EAS/JCA /SVP
Distribución:
- Alcalde I. Municipalidad que indica
- Unidad de Focalización, Seremi de Desarrollo Social Región del Biobío
- Fiscalía, Ministerio de Desarrollo Social
- División de Focalización, Ministerio de Desarrollo Social.
- Oficina de Partes

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

Y

LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA

En Concepcion , a 23 de noviembre de 2014, 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) Patricio Torres Castillo , ambos domiciliados en Aníbal Pinto # 442, piso 3 , comuna de Concepcion , Región del Bio Bio , por una parte; y la **Ilustre Municipalidad de Lota** , en adelante e indistintamente el "Municipio" o "la Municipalidad", RUT N° 69.151.300-9 representado por su Alcalde(sa), don(ña) Patricio Marchant Ulloa , domiciliado(a)s para estos efectos en calle Av. Pedro Aguirre Cerda 302 , comuna de Lota , 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 "el 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, 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, el Ministerio de Desarrollo Social se encuentra impulsando una etapa de transición de un modelo con énfasis en la focalización, a otro de Protección Social Universal, que pone el acento en mecanismos de exclusión de los sectores de mayores ingresos, siendo el Estado, en base a los datos que posee, quien asume la responsabilidad de conocer y segmentar a la población, por sobre la información auto-reportada por los ciudadanos

Que, en un contexto de cambio en el modelo de identificación y asignación de beneficios sociales del Estado, se requiere apoyar y fortalecer la gestión municipal para atender los requerimientos diversos de los ciudadanos-usuarios de la Ficha; entrega de información y respuesta a consultas, reclamos y solicitudes asociadas a ésta.

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 promover el desarrollo e implementación de un Modelo Base de Atención Ciudadana (MAC) para la Ficha, el que podrá ser adaptado e implementado progresivamente por la Municipalidad, según cada realidad regional y comunal-municipal, 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 del Modelo Base de Atención Ciudadana antes referidoque, centrado en la atención de las demandas y satisfacción de los ciudadanos, contribuya progresivamente a que la Municipalidad fortalezca e incremente sus capacidades y herramientas de trabajo disponibles para la entrega de respuestas oportunas, eficaces y de calidad, a las diversas consultas, reclamos y/o solicitudes de los ciudadanos.

Las partes acuerdan suscribir el siguiente convenio:

PRIMERA: Objeto del convenio

Las partes del presente convenio, se comprometen a desarrollar un Modelo Base de Atención Ciudadana de la Ficha, cuyo objeto es contribuir a que las Municipalidades incrementen progresivamente sus capacidades y herramientas de trabajo, para mejorar la calidad de la atención y respuesta a los requerimientos ciudadanos relativos a la Ficha, de conformidad con los dispuesto en el documento "Orientaciones para la Implementación del Modelo de Atención Ciudadana de la FPS (MAC) - 2014" y sus anexos, en adelante "las Orientaciones", que forma parte integrante del presente convenio, las cuales se encontrará a disposición de las municipalidades en el sistema de gestión de convenios del Ministerio de Desarrollo Social SIGEC.

SEGUNDA : Acciones a desarrollar

Con el objeto de dar cumplimiento al presente convenio, las partes 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 **Municipalidad de Lota** para atender las consultas, reclamos y solicitudes vinculadas a la Ficha.

Para ello, ambos organismos acuerdan y se comprometen a ejecutar un Plan de Trabajo, de conformidad a las Orientaciones.

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

a) Apoyo a la gestión social municipal referida a la atención de los requerimientos ciudadanos vinculados a la Ficha y a la implementación del sistema de asignación de beneficios sociales del Estado.

b) Apoyo para el mejoramiento de los procedimientos de atención y elaboración de un Protocolo municipal de atención de la ficha o del instrumento que la reemplace, teniendo como referencia la propuesta formulada por el MDS, la cual se adaptará a las características particulares del municipio.

c) Incorporación de nuevas tecnologías para la atención asociada a la Ficha, consistentes en dispensadores de certificado de puntaje de ficha y/o ordenadores de fila.

d) Gestión de datos sobre atención de usuarios de la FPS, mediante el uso de herramientas disponibles en el municipio.

e) Difusión e intercambio de buenas prácticas asociadas a la gestión de atención de los ciudadanos-usuarios de la ficha, mediante encuentros regionales y talleres municipales.

La SEREMI prestará apoyo técnico para el desarrollo de las actividades del Plan de Trabajo, a través de su equipo de Ficha; a través de profesionales del Departamento de Coordinación de la Información de la División de Focalización, de la Subsecretaría de Servicios Sociales del MDS; y de otros profesionales que destine el MDS, los que orientarán y acompañarán el trabajo del equipo de Ficha Municipal de manera presencial y a distancia.

TERCERA: Obligaciones

A. Serán obligaciones de la Municipalidad:

1) Informar y poner en conocimiento de los funcionarios de la Unidad de Estratificación Social de la Municipalidad, los objetivos, compromisos y las líneas de acción contempladas en este convenio, promoviendo la participación activa de éstos en la ejecución del Plan de Trabajo.

2) Ejecutar el Plan de Trabajo acordado, con apoyo de la SEREMI y de la División de Focalización del MDS, El plan de trabajo solo podrá modificarse por las partes por caso fortuito o fuerza mayor.

3) Conformar un equipo de trabajo municipal, el cual estará constituido por el Encargado Comunal de Ficha de la Municipalidad, un funcionario de la Unidad de Estratificación Social de la Municipalidad, y el Encargado de la Unidad de Informática de la Municipalidad o el funcionario de su dependencia que éste designe.

4) Proporcionar las facilidades para la participación del equipo de trabajo antes señalado, en las actividades regionales de información, coordinación y capacitación definidas en el Plan de Trabajo, tales como actividades de capacitación para el registro de atenciones y la generación de reportes estadísticos que sirvan para la gestión social municipal.

5) Proporcionar las facilidades para la participación de los funcionarios municipales a cargo de la atención de los usuarios de la Ficha, en Talleres de capacitación y entrenamiento a realizarse bajo la conducción del Encargado Comunal de ficha de la Municipalidad y el apoyo del equipo regional de ficha de la SEREMI y la División de Focalización del MDS, disponiendo de los tiempos mínimos requeridos, lugares y medios de apoyo necesarios. 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 las actividades del plan de trabajo, procurando la menor alteración posible en las labores regulares de éstos.

6) Dar cumplimiento a las condiciones técnicas señaladas en los anexos N° 5 y/o N° 6 de las orientaciones, según corresponda, para la adecuada conexión de los dispensadores de certificado de puntaje de ficha y/o ordenadores de fila y el sistema del MDS, a fin de asegurar el óptimo funcionamiento de éste y la captura datos de las atenciones entregadas. En el caso de existir dificultades para ello, el municipio deberá proporcionar al MDS un reporte estadístico semanal de las atenciones, según especificaciones que entregará el Ministerio.

7) Dar cumplimiento a los plazos contemplados en el Plan de Trabajo, y entregar en un plazo no mayor a seis meses, a partir de la entrega e instalación de los dispensadores de certificado de puntaje de ficha y/o ordenadores de fila, un plan de mantención con el objeto de optimizar y dar sostenibilidad a su utilización.

B. Serán obligaciones de la SEREMI:

1) Prestar apoyo técnico y acompañar de manera presencial y a distancia, el trabajo del equipo de Ficha de la Municipalidad, para el desarrollo de las actividades del Plan de Trabajo, de acuerdo a las Orientaciones. El trabajo en la modalidad presencial considera la realización durante el año 2014 de al menos tres Encuentros Regionales con los Encargados de Ficha de la Municipalidad, y otros funcionarios municipales que colaboran en la realización del proyecto.

2) Entregar a la Municipalidad, dentro de los 15 días siguientes a la total tramitación del presente convenio, archivos digitales con material de capacitación y orientaciones para la realización de las actividades definidas en el Plan de Trabajo: Guía de Auto-evaluación, Manual de Atención Ciudadana de la FPS, Protocolo Base de Atención Presencial, Manuales asociados al uso de nuevas tecnologías de apoyo a la gestión de atención de los usuarios.

3) Coordinar el proceso de entrega y traspaso a la Municipalidad de los dispensadores de certificado de puntaje de ficha y/o ordenadores de fila. La entrega de los bienes muebles se hará efectiva solo si la Municipalidad cumple, con las condiciones técnicas requeridas para su instalación y puesta en marcha, contempladas en los anexos N° 5 y/o N° 6 de las orientaciones, según corresponda.

4) La transferencia del dominio de los bienes que se entreguen, se efectuará a título gratuito mediante Resolución del Ministerio de Desarrollo Social, en la cual se identificarán los correspondientes equipos y accesorios, y para su entrega se levantará un acta en la que constará la recepción conforme de parte de la Municipalidad. Además, la transferencia los bienes quedará consignada en el Sistema de Gestión de Convenios (SIGEC) del MDS, mediante la valorización del los bienes muebles que corresponda.

5) Coordinar y facilitar la realización de actividades de información, coordinación y capacitación destinadas a los funcionarios de la Unidad de Estratificación Social de la Municipalidad, para la utilización de las herramientas tecnológicas entregadas por el MDS y para contribuir a una atención eficiente y oportuna de los ciudadanos-usuarios de la Ficha.

6) Facilitar y gestionar instancias regionales de trabajo con otras Municipalidades, para promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas vinculadas a la gestión de atención de la Ficha, conforme a lo dispuesto en las orientaciones

7) Efectuar en conjunto con la División de Focalización de la Subsecretaría de Servicios Sociales del MDS, el seguimiento a la ejecución del Plan de Trabajo.

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 a requerimiento del la SEREMI, designarán a funcionarios de su dependencia en calidad de Contrapartes Técnicas.

La referida designación deberá hacerse por escrito, en conformidad a lo establecido en las orientaciones, y notificarse a través del SIGEC dentro de los 20 días hábiles, desde la entrada en vigor del presente instrumento. En el caso de modificación o cambio de las Contrapartes, se seguirá 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 ponérsele 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) Patricio Torres Castillo , para actuar en representación del Ministerio de Desarrollo Social, consta en Decreto Supremo 42 , de martes 1 de abril de 2014 , 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) Patricio Marchant Ulloa , para representar a la Ilustre Municipalidad de Lota consta en el Decreto 194 (b) de fecha jueves 6 de diciembre de 2012.

PATRICIO TORRES CASTILLO SECRETARIO(A) REGIONAL MINISTERIAL DE DESARROLLO SOCIAL, DEL BIO BIO	PATRICIO MARCHANT ULLOA ALCALDE(SA) MUNICIPALIDAD DE LOTA