I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

0000344

DECRETO EXENTO N°202/ /2014

Cerrillos, 21 FEB 2014

V I S T O S:

La Providencia Alcaldicia N°100/372/2014; el Ord. N°156/2014 y fotocopia de la Resolución Exenta N°1291 de 2013 del Secretario Regional Ministerial de Desarrollo Social – Región Metropolitana de Santiago; y las facultades que me confieren 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°1291 de 2013, la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social – Región Metropolitana de Santiago, aprobó el Convenio de Colaboración para la Implementación de un Modelo de Atención Ciudadana para Nueva Ficha Social año 2013, suscrito con esta Municipalidad.

D E C R E T O:

1. Apruébase el **"CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA NUEVA FICHA SOCIAL AÑO 2013",** de fecha 29 de noviembre de 2013, suscrito entre la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social – Región Metropolitana de Santiago, representada por su Secretario Regional Ministerial de Desarrollo Social don Hernán Cáceres Sanhueza, y la I. Municipalidad de Cerrillos, mediante el cual han convenido lo siguiente:

1.1. **Objeto del convenio:**
Las Partes 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.

1.2. **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 Cerrillos para atender las consultas, reclamos y solicitudes vinculadas a la Ficha.

1.3. Para ello, ambos organismos acuerdan y se comprometen a elaborar y ejecutar un Plan de Trabajo Municipal por un período de 12meses 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 Focalización del MDS.

1.3.1. 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 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.

1.4. 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 la Ficha de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social, de profesionales del departamento de Atención Ciudadana de la División 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.

2. **Obligaciones:**

A. Serán obligaciones de la Municipalidad:

1.- Elaborar en coordinación con la Secretaría 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 período 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 el apoyo de la respectiva Seremi y 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 e la Municipalidad o el Encargado Comunal de la 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 Módulo 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 de los primeros 15 días de vigencia del presente convenio, archivo digitales con material de capacitación: Manual de Atención de 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, 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 Módulo 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 elabore de reporte.

6. Efectuar en conjunto con la División de Focalización, el seguimiento a la ejecución del Plan de Trabajo Municipal.

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

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

3.1. 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 caso de modificación o cambio de Contrapartes, se utilizará el mismo procedimiento.

4. **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.

4.1. Sin perjuicio de lo anterior, se podrán iniciar las actividades de coordinación y preparación para la implementación, a partir de la fech de suscripción del presente convenio. Para los efectos de la presente cláusula, las comunicaciones y notificaciones se realizarán por carta certificada dirigida al respectivo domicilio señalado en la comparecencia de este instrumento o aquel que se encuentre vigente.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

)000344

DECRETO EXENTO N°202/ /2014

5. El Convenio que por este acto se aprueba, se adjunta y forma parte integrante del presente decreto.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS SECRETARIA MUNICIPAL

HERNAN TRIVIÑO VÁSQUEZ
Secretario Municipal(s)

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS ALCALDE

ARTURO AGUIRRE GACITÚA
Alcalde

AAG/HTV/mmj

Distribución:
Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social
Alcaldía
Dirección de Control
Asesoría Jurídica
Dirección de Administración y Finanzas
Departamento de Contabilidad y Presupuesto
Dirección de Desarrollo Comunitario
Secplan
Página web