



REPUBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ANTUCO
DIRECC. DES. COMUNITARIO

REF.: Aprueba "Anexo del Convenio de Colaboración para la prestación y adhesión de servicios de atención entre la Municipalidad de Antuco y el Instituto de Previsión Social".

ANTUCO, 28 JUL 2023

DECRETO ALCALDICIO N° 005156
VISTOS Y CONSIDERANDO

- El Convenio de fecha 29 de Julio de 2022, suscrito entre las Municipalidad de Antuco y el Instituto de Previsión Social.
- La Ley N° 20.255, mediante la cual se establece las bases para el otorgamiento de pensiones y entrega de protección social efectiva a la población.
- La Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases a la Administración del Estado.
- La Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO

- Que, mediante la suscripción del referido Convenio, las partes podrán coordinarse y otorgarse cooperación recíproca para la ejecución de acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios del Sistema Solidario establecido en el Título I de la Ley N° 20.255.
- El Artículo 35, de la Ley 21.419, promulgada el 26 de enero de 2022, que establécese "El Subsidio para las personas con discapacidad mental a que se refiere la ley N° 18.600 y para las personas con discapacidad física o sensorial severa, que sean menores de 18 años de edad, y que en ambos casos pertenezcan al 60% de la población más pobre. El monto del subsidio corresponderá al 50% del monto máximo de la Pensión Garantizada Universal, y se otorgará conforme a lo establecido en los artículos 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 12, del decreto ley N° 869, de 1975, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social".

DECRETO

- AMPLÍESE**, en todas sus partes el objetivo de la clausula segunda del Convenio, del numeral primero, previo acuerdos de las partes, en donde pactan que la Municipalidad recibirá, además de las solicitudes estipuladas en la misma clausula, las solicitudes del Subsidio de Discapacidad referida en el numeral segundo, de los considerandos del presente Decreto.
- APRUEBÁSE**, el "Anexo del Convenio de Colaboración para la Prestación y adhesión de Servicios de atención entre el Instituto de Previsión Social y la Municipalidad de Antuco", de fecha 23 de mayo de 2023, representada por su Alcalde Don Miguel Jalil Abuter León C.I. N° 8.996.760-0 y el Instituto de Normalización Previsional representado por el Director Regional(S), Don Javier Andrés Rauld Vásquez, C.I. N°9.137.504-4.
- DESIGNASE** a la Funcionaria Municipal **Sra. Daniela Mellado Toro**, Rut. N.º 16,353,055-4, Trabajadora Social de la DIDECO, como usuaria del Sistema de Información Social. Dicha Funcionario deberá dar estricto cumplimiento al convenio.



ANÓTESE, COMUNÍQUESE, DESE COPIA Y ARCHÍVESE.

ESTEBAN JELDRES CARO
SECRETARIO MUNICIPAL(S)



MIGUEL J. ABUTER LEÓN
ALCALDE

MJAL/EJC/RM/RW/ept.
DISTRIBUCIÓN:

- La indicada
- Depto. Finanzas
- Depto. DIDECO
- Archivo/



Chile
Atiende

**ANEXO
CONVENIO DE COLABORACIÓN**

**PARA LA
PRESTACIÓN Y ADHESIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN**

**ENTRE EL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**Y LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANTUCO**

En Antuco, República de Chile, a veintitrés de mayo de dos mil veintitrés, 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 Regional (S), don **JAVIER ANDRÉS RAULD VÁSQUEZ**, Cédula Nacional de Identidad N° 9.137.504-4, ambos domiciliados en calle Castellón N° 345 sexto piso, comuna de Concepción y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANTUCO**, corporación autónoma de derecho público, en adelante la "I. Municipalidad", Rut N° 69.250.900-5, representada por su Sr/a. Alcalde/sa, don/ña **MIGUEL JALIL ABUTER LEÓN**, Cédula Nacional de Identidad N° 8.996.760-0, ambos domiciliados en Calixto Padilla 155, comuna de Antuco, se ha celebrado un convenio de colaboración, por los fundamentos y bajo las estipulaciones y términos que pasan a expresarse:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. Que, con fecha 29 de Julio de 2022, las partes suscribieron un Convenio de Colaboración con el objeto de 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 y la Pensión Garantizada Universal establecida en la Ley 21.419, por los antecedentes y en las condiciones señaladas en el mismo acuerdo y que, fue aprobado mediante Res. Exenta. N° 66-2022 de 29 de agosto de 2022 de la Dirección Regional de IPS del Biobío.
2. Que, por disposición del artículo 35 de la Ley 20.255 de 2088, modificado por la Ley 21.419 de 2022 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; motivo por el cual, las partes vienen en incorporar el presente Anexo al Convenio del numeral primero precedente, en los términos y condiciones que se expresan a continuación.

SEGUNDO: OBJETO.

Por el presente acto, se amplía el objeto de la cláusula segunda del Convenio del numeral primero de la cláusula precedente, en el sentido de que, las partes acuerdan que, la I. Municipalidad recibirá, además de las solicitudes señaladas en dicha cláusula, las solicitudes del subsidio de discapacidad referido en el numeral segundo de la misma cláusula precedente, lo que se verificará con los mismos estándares de atención y calidad que aquellas solicitudes recibidas directamente por el Instituto.

TERCERO: CONDICIONES DE SERVICIO Y EJECUCIÓN.

Las partes declaran expresamente que, todas las disposiciones establecidas en el Convenio del numeral primero de la cláusula ante precedente se aplican íntegramente al subsidio de este Anexo, formando en consecuencia con aquel, un mismo y solo cuerpo para todos los efectos legales, administrativos y convencionales que resulten aplicables.





CUARTO: EJEMPLARES.

El presente Anexo de 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 Javier Andrés Rauld Vásquez para representar al INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL en esta materia, se encuentra establecida en la Resolución Exenta RA N° 954/1185/2022 del 09.11.2022, que establece el orden de prelación de subrogancias del Director Regional del IPS Región del Biobío.

La personería de don Miguel Jalil Abuter León para actuar a nombre y en representación de la I. Municipalidad de Antuco, consta de Decreto de Nombramiento 3603, de 29 de junio de 2021.



MUNICIPALIDAD
ANTUCO
ALCALDE

ALCALDE
I. MUNICIPALIDAD DE ANTUCO



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
REGIONAL DEL BIÓBIO
DIRECTOR REGIONAL (S) DEL BIÓBIO
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
JAVIER ANDRÉS RAULD VÁSQUEZ



MUNICIPALIDAD
ANTUCO
ALCALDE

REPUBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ANTUCO
DIRECC. DES. COMUNITARIO

REF.: Aprueba "Convenio de Colaboración para la prestación y adhesión de servicios de atención entre la Municipalidad de Antuco y el Instituto de Previsión Social".

ANTUCO, 26 OCT 2022

DECRETO ALCALDICIO N° 007563 /
VISTOS Y CONSIDERANDO

- a) El Convenio de fecha 11 de junio de 2008 suscrito entre las Municipalidad de Antuco y el Instituto de Normalización Previsional y Anexo I.N.P.-Municipalidades.
- b) La Ley N° 20.255, mediante la cual se establece las bases para el otorgamiento de pensiones y entrega de protección social efectiva a la población.
- c) La Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases a la Administración del Estado.
- d) La Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO

- 1.- Que, mediante la suscripción del referido Convenio, las partes podrán coordinarse y otorgarse cooperación recíproca para la ejecución de acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios del Sistema Solidario establecido en el Título I de la Ley N° 20.255

DECRETO

- 1.- **APRUEBASE** en todas sus partes, el "**Convenio de Colaboración para la Prestación y adhesión de Servicio de atención entre el Instituto Previsional Social y la Municipalidad de Antuco**", de fecha 29 de julio de 2022, representada por su Alcalde Don Miguel Jalil Abuter León C.I. N° 8.996.760-0 y el Instituto de Normalización Previsional representado por el Director Regional Don Gustavo Hernando Jerez Pantoja, C.I. N°13.105.415-7.
- 2.- **DESIGNASE** al Funcionario Municipal Sr. **Felipe Espinoza Navarrete**, Rut N°15.205.364-9, Trabajador Social de la DIDECO, como usuario del Sistema de Información Social. Dicho Funcionario deberá dar estricto cumplimiento al convenio.

ANOTESE, COMUNIQUESE, DESE COPIA Y ARCHIVASE.



CLAUDIO PANES GARRIDO
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL J. ABUTER LEÓN
ALCALDE

MJAL/ERN/RTM/RAV/rav.

DISTRIBUCIÓN:

- La indicada
- Depto. Finanzas
- Depto. DIDECO
- Archivo/





**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 ANTUCO

En la comuna de Antuco, Octava región de Chile, a 29 de Julio del año 2022, 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 Regional, don **GUSTAVO HERNANDO JEREZ PANTOJA**, Cédula Nacional de Identidad N° 13.105.415-7, ambos domiciliados en calle Castellón N° 435, sexto piso, comuna de Concepción y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANTUCO**, corporación autónoma de derecho público, en adelante la "I. Municipalidad", Rut N° 69.250.900-5, representada por su Alcalde don **MIGUEL JALIL ABUTER LEON**, Cédula Nacional de Identidad N° 8.996.760-0, ambos domiciliados en calle Calixto Padilla N° 155, comuna de Antuco, 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 Antuco. Bases de la colaboración interinstitucional.

1.1. Que, conforme a lo establecido en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 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 ChileAtiende (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.

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.





**Chile
Atiende**

1.7. 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.

1.8. 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 del 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.

1.9. 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.

1.10. 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 la Red de Atención ChileAtiende. Bases de la prestación, adhesión e integración de los servicios.

2.1. Que, uno de los objetivos estratégicos del IPS para el periodo 2019 – 2022, es atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito a través de la red de atención ChileAtiende, consolidando la inclusión y la co-creación de soluciones con los usuarios e incorporando la transformación digital, lo que supone entonces desarrollar esfuerzos para que las personas puedan acceder a las prestaciones que el Estado les debe con precisión, calidad, integridad, gratuidad, oportunidad y accesibilidad, en las mismas condiciones de uso y servicio garantizadas para toda la población usuaria.

2.2. Que, en este contexto, el IPS ha implementado la Red de Atención ChileAtiende, que es una plataforma o red multiservicios de canales de atención del Estado –ejecutado por aquel en razón de sus capacidades técnicas, de recursos humanos y de experiencia en el desarrollo de su red de atención, en un modelo multicanal con escalamiento de casos complejos-, que busca acercar las labores de las Instituciones públicas a la ciudadanía, fundándose en los mandatos constitucionales y legales de servicialidad, coordinación, colaboración y de unidad de acción, en cumplimiento de los cuales la Administración del Estado debe integrarse horizontalmente, a través de determinados convenios de colaboración recíproca, cuyo caso es el conjunto de convenios interinstitucionales que ha celebrado el IPS en este ámbito. En consecuencia, en virtud de los mencionados principios y los de eficiencia y eficacia en la continuidad y satisfacción de las necesidades públicas, y de su propia esfera de atribuciones, el IPS puede llevar adelante la política pública de atención de usuarios del Estado ChileAtiende, constituyendo un canal de comunicación expedito y facilitador entre los/as ciudadanos/as y los distintos organismos públicos dotados de poder de decisión en determinadas materias, y en cuya ejecución de atención, el IPS no cuenta con atribuciones decisorias o resolutorias que digan relación con el ámbito de competencias de los órganos con los cuales suscribe convenio y de ese modo construir la mencionada Red de Atención ChileAtiende.

2.3. Que, en el orden más reciente de desarrollo del modelo de atención de la Red de IPS ChileAtiende, mediante Res.Exta. N° 34 de 26 de enero de 2020, el IPS autorizó con carácter permanente para el Modelo de Atención del Servicio, los procedimientos operativos de atención del Plan Marco para desarrollar soluciones remotas a los problemas de atención presencial aprobado por la Resolución del párrafo ante precedente; el procedimiento excepcional y transitorio de autorización remota de apoderados nuevos aprobado por la resolución del párrafo anterior, y dio origen a la Sucursal Virtual del Servicio, en los términos que indica. Luego, mediante la Res. Exta. 182 de 6 de mayo de 2021 del IPS, se aprobó la incorporación de la Sucursal Virtual en la estructura orgánica de la Subdirección de Servicios al Cliente del Instituto de Previsión Social, con dependencia directa del Depto. de Atención Remota de la División de Canales de Atención del Servicio.

2.4. Así pues, tanto la ampliación de la cobertura territorial de la red de canales de atención, como la integración de estos entre sí y con los de otros servicios del Estado, entre ellos todos los municipios del país, son objetivos del Instituto en cuyo cumplimiento también se celebra el presente convenio de colaboración y que justifican las Iniciativas institucionales que combinan distintas estrategias de atención, que embeben unos canales en otros o que adhieren a su propia red los canales de otras instituciones del Estado para la atención de su finalidad esencial de proporcionar atención, orientación de derivación en materia del Sistema de Pensiones Solidarias de las ya citadas leyes 20.255 y 21.419, cuyo es el caso del presente acto; garantizando de ese modo y con todas





**Chile
Atiende**

ellas, el acceso omnicanal y multicanal -en igualdad de trato y condiciones para toda la población usuaria- a todas las prestaciones y atenciones que el Estado brinda a través de las respectivas instituciones en convenio con el Instituto para dicho fin.

2.5. Que, por su parte, todos los objetivos estratégicos de la I. Municipalidad de Antuco para el periodo 2021-2024 se orientan hacia estándares de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de atención de usuarios, con una perspectiva de integración que reclama por una parte, optimizar los recursos disponibles en favor de los vecinos y vecinas de la comuna de Antuco y por otra, fortalecer las alianzas interinstitucionales que permitan consolidar la atención de los usuarios y usuarias de la Red ChileAtiende de dicha comuna, a fin de garantizarles el acceso a la información de la totalidad de la oferta de productos y servicios de esa plataforma, y especialmente acceso a los servicios de atención para el ingreso de solicitudes del Sistema de Pensiones Solidarias citado en el numeral precedente, no solo a través de los canales de atención del IPS disponibles, sino que también a través de sus propios canales de atención.

3. Sobre los antecedentes contractuales entre las partes

3.1. Que, en virtud de las disposiciones que se vienen citando, la I. Municipalidad de Antuco celebró con el IPS un convenio de colaboración aprobado por este mediante la Resolución Exenta N° 52-2013 de 30 de abril de 2013, 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.

3.2. 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 Pliar 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.

3.3. Que, sin perjuicio de las expresas facultades y competencias legales para celebrar el presente acto, conforme lo citado en el numeral 1) precedente, tratándose de la estructura y mantención de la relación Interinstitucional que el IPS mantiene mediante los respectivos convenios de colaboración en los que se sustenta la Red ChileAtiende, es una exigencia institucional revisar permanentemente tanto el modelo de atención, como los estándares bajo los cuales el Estado interactúa con los usuarios/as de la comuna de Antuco a través de la Red IPS ChileAtiende, cobrando creciente y progresiva relevancia, la necesidad de interactuar e interoperar con las entidades en convenio, a través de medios electrónicos que permitan la interconexión segura y expedita, de manera de favorecer tanto la cooperación en la utilización de dichos medios electrónicos, como la integración gradual y sostenida de servicios y funcionalidades que aseguren las atenciones de la ciudadanía, con más calidad, oportunidad, expedición, seguridad e igualdad de oportunidades, a través de los dispositivos y canales digitales de plataformas dispuestas directamente al público o a través de dispositivos embebidos en otros canales para favorecer la adopción digital de las personas, según el nivel de avance y desarrollo del mismo modelo de atención, lo que se traduce en la forzosa necesidad de integrar en la Red ChileAtiende administrada por el Instituto, y bajo sus estándares, capacidades técnicas y niveles de servicio, los canales de atención de la I. Municipalidad de Antuco, para la satisfacción integral y en la máxima medida posible dentro de las respectivas esferas de competencia, de los usuarios del IPS ChileAtiende de la comuna de Antuco, cuya es también la finalidad del presente convenio de colaboración.

SEGUNDO: OBJETO. Prestación de servicios determinados de IPS y su Red ChileAtiende a través de los recursos de atención presenciales, remotos y digitales disponibles de la I. Municipalidad de Antuco.

El presente convenio tiene por objeto otorgar las atenciones y prestaciones a los usuarios de ambos comparecientes, en los canales disponibles de atención de la I. Municipalidad, según se expresa en los siguientes Anexos, que se entienden formar parte del presente convenio para todos los efectos legales y sin perjuicio de su actualización posterior que irá constando en los respectivos acuerdos entre las partes:

Anexo 1. Trámites y Servicios de IPS Ley 20.255 y 21.419 integrados en el canal municipal, incorpora la de la Red ChileAtiende en acuerdo de las partes.

Anexo 2. Identificación y ubicación de los canales de atención presencial, digital y remota de la I. Municipalidad.





**Chile
Atiende**

a) Objeto de alcance nacional

El presente convenio de colaboración tiene por objeto aplicar y coordinar recursos a fin de que en los canales de atención presenciales de la I. Municipalidad, se acoja también a los usuarios de IPS Red ChileAtiende, para que éstos puedan acceder a través de aquellos canales, la información, orientación, derivación e ingreso de solicitudes de la Sistema de Pensiones Solidarias regulado en las leyes 20.255 y 21.419, mediante el acceso controlado de sus funcionarios al o los sistemas y plataformas que el IPS disponga para este fin, bajo los mismos estándares, condiciones y parámetros, que los actualmente vigentes en la estructura de canales de atención del IPS; con el propósito de ampliar la cobertura de atención disponible para los vecinos y vecinas de la comuna de Antuco, en el marco del programa ChileAtiende, en los niveles de profundidad, resolución, extensión y gradualidad que se definan mediante los correspondientes acuerdos operativos para la implementación del presente Convenio.

b) Objeto de alcance comunal

Asimismo, y por los mismos fundamentos expresados, las partes coordinarán e integrarán sus recursos y esfuerzos disponibles a fin de que, la atención presencial y/o asistida de los vecinos y vecinas de Antuco, en materias de ChileAtiende asociadas al desarrollo social, sean provistas por la I. Municipalidad y el IPS mediante acciones, actividades, estrategias y líneas de acción de alcance comunal articuladas con la Dirección Regional de IPS respectiva, considerando las particulares necesidades de la comunidad local, las condiciones y la colaboración posible para la concreción de la serie de objetivos específicos definidos, en conformidad con el Acuerdo Operativo suscrito entre esta y aquella y que se entiende o entenderá formar parte del presente acto, para todos los efectos legales y contractuales.

Entre las acciones y actividades del párrafo precedente, y en la misma modalidad contemplada en él, se considera que el IPS mantenga y fortalezca los planes de atención esporádica en las oficinas de la I. Municipalidad, por parte de sus ejecutivos de atención, con el fin de facilitar a los usuarios de la Red ChileAtiende la obtención y acceso a los demás trámites y servicios de la Red presencial ChileAtiende, no incluidos en el presente acuerdo y factibles de entregar en esa modalidad esporádica.

c) Objeto para el desarrollo futuro de la alianza entre IPS ChileAtiende y la I. Municipalidad de Antuco.

Se deja constancia de la posibilidad de incorporar otras atenciones, canales de atención, áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de sus competencias, de la legislación vigente y en el ámbito del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, que se entenderán formar parte integrante del presente instrumento para todos los efectos legales, debidamente aprobados por los actos administrativos respectivos.

Considerando que, los vecinos de la I. Municipalidad de Antuco son usuarios y usuarias no solo del Pilar Solidario de Pensiones, sino que de otros servicios de impacto y relevancia social para la comuna que se otorgan a través de la Red ChileAtiende, y que, la integración de usuarios ha sido el motivo de existencia del convenio de colaboración vigente entre las partes, se acuerda por estas la necesidad de avanzar un paso más en la senda de la integración de las capacidades de atención de usuarios con que ambas cuentan, no solo profundizando y ampliando las atenciones y prestaciones del Pilar Solidario y Pensión Garantizada Universal a través de los canales presenciales la I. Municipalidad de Antuco en el alcance que se indica en el Anexo 1 de este acto, sino que, también facilitando el acceso a la oferta de productos y servicios de la Red ChileAtiende, a través de los canales remotos y digitales de atención, información y orientación disponibles de la I. Municipalidad, o que existan en el futuro, para todo lo cual comparecen por este acto, bajo los términos y condiciones que se expresan en las cláusulas siguientes y todo, siempre, en función de las respectivas capacidades y factibilidades recíprocas que las partes reconozcan convenir para dicho objeto, en forma gradual y de acuerdo con las circunstancias que así lo permitan y/o faciliten.

TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN

En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que la I. Municipalidad, a través de su red de canales de atención presencial, 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 3 de este acto y que se entiende formar parte del presente acuerdo para todos los efectos legales y contractuales. Además, por medio de los mismos canales la I. Municipalidad proporcionará acceso a la atención, información, orientación y derivación de trámites y servicios del Estado incluidos en la Red ChileAtiende de acuerdo con el Anexo referido en la cláusula precedente.





**Chile
Atiende**

Asimismo, en la medida en que se haya acordado en virtud de la letra c) de la cláusula precedente, la I. Municipalidad compromete la disponibilización de sus canales digitales a fin de que, a través de ellos, las personas puedan acceder a información, orientación y derivación de los servicios del Estado que referidos en el párrafo precedente, en los términos y condiciones que se definan en el correspondiente Acuerdo Operativo que deberá celebrarse en su oportunidad, con la participación y aprobación de la División Canales de Atención y el Depto. de Comunicaciones del IPS.

Se deja constancia que los contenidos destinados a los usuarios, así como las instrucciones de trabajo y otros documentos y/o herramientas que sean necesarios para el cumplimiento de las prestaciones por parte de los ejecutivos de atención de la I. Municipalidad, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anteprecedente, serán materia de coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en diversos instrumentos que a continuación se detallan, sin que la enumeración sea taxativa: la o las Fichas de Atención y/o "Aprende Sobre", propios del portal web www.chileatiende.cl, documentos de carácter instructivo o educacional para los ejecutivos de atención de la I. Municipalidad, de acuerdo a los procedimientos de trabajo que el IPS dispone en el ámbito de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos, ajustado a los objetivos y alcance del presente Convenio y bajo la coordinación y apoyo directo de la Dirección Regional de IPS de la Región del Bío Bío.

Las partes entienden que, para que se entregue a los vecinos y vecinas de la comuna de Antuco, los servicios de información y atención a que se refiere este convenio, es esencial la participación y colaboración activa de ambas partes, a través de la provisión constante de insumos, información, contenidos y actualizaciones relevantes y necesarios para la entrega íntegra, correcta y oportuna de las prestaciones reguladas en este convenio.

Al efecto, los comparecientes deberán designar contrapartes capacitadas e idóneas con competencia en el ámbito local, para responder y resolver todos los requerimientos de contenidos que la I. Municipalidad manifieste en el ámbito de las atenciones que otorgue a los usuarios de la Red ChileAtiende y ambas entienden que la primera obligación en esta materia es asegurar la permanente actualización y vigencia de todos los contenidos, trámites y servicios de atención que se otorgan a la comunidad en el ámbito de este acuerdo, para lo cual es primordial que se produzcan, fomenten y faciliten todas las coordinaciones y articulaciones necesarias para el cumplimiento del objeto que contempla su ejecución.

El ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura local en la comuna de Antuco, en la gradualidad que se contemple operativamente y en la medida de las posibilidades y capacidades existentes en ambos comparecientes, y siempre considerando el estado actual del desarrollo del Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos implementado en el IPS y el estado actual de cobertura que se alcanza incorporando la Red ChileAtiende a los canales de atención de la I. Municipalidad, bajo la permanente colaboración y coordinación de la Dirección Regional de IPS de Bío Bío 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 ChileAtiende que son vecinos de la comuna de Antuco, a través de los canales de la I. Municipalidad, con sujeción al modelo de atención implementado en el IPS, son los siguientes:

1. Identificación de los canales de atención presencial, remota digital de la I. Municipalidad de Antuco que se incorporan con impacto en la cobertura actual de las prestaciones y servicios de IPS y su Red ChileAtiende, lo que se entiende cumplido en el Anexo de la cláusula segunda.
2. Ejecución y seguimiento de un Plan de Implementación para la integración de ChileAtiende con la I. Municipalidad, que contemple un Programa de Formación Técnica dirigido a los ejecutivos de atención de la I. Municipalidad, para garantizar cuatro condiciones básicas:
 - 2.1. Fidelización, adhesión e involucramiento de los ejecutivos de atención de la I. Municipalidad con los fines y objetivos del IPS y su Red ChileAtiende.
 - 2.2. 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, y de herramientas digitales para entregar y recibir las prestaciones del Estado: Portal Conectad@s (de uso interno por las funcionarias y funcionarios) y Portal ChileAtiende, en su caso.

Formación técnica de los mismos ejecutivos en las materias propias de los trámites y servicios de la Red ChileAtiende que se otorgarán en virtud del presente convenio; y su adecuado uso, identificación, comunicación y entrega a los usuarios, en cada uno de los niveles de alcance y profundidad que se definan para el progreso del presente convenio.





**Chile
Atiende**

3. Uso de plataformas, sistemas y herramientas digitales para otorgar y recibir las prestaciones del Estado, disponibilizados y controlados por el 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.
4. 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.
5. 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.

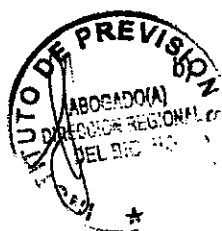
Por su parte, sin perjuicio de las demás condiciones que se pudiesen acordar entre las partes en el nivel regional o local, e incorporar al presente convenio a través de los mecanismos contemplados en él, las partes convienen en que las siguientes **condiciones técnicas son exigencias necesarias para cumplir con su adecuada ejecución:**

1. Que las oficinas de atención de la I. Municipalidad dispongan de los insumos específicos de carácter técnico que resulten necesarios, de equipamiento computacional que permita la conexión y navegación por Internet, plataformas web que permitan el acceso al o los sistemas que el IPS disponga para la atención e ingreso de solicitudes de los beneficios que administra y al o los sitios web de su cargo que contengan la oferta de ChileAtiende, impresora y sistema de escaneo de documentación con características técnicas que garanticen un nivel de servicio expedito y de seguridad en la operación, en los casos de atención que se requiera y corresponda. Lo anterior, tanto respecto de sus terminales dispuestos al público, como de los módulos de autoatención que existieren o pudieren existir en el futuro y que incorporen los trámites establecidos en este acuerdo. En consecuencia, deben permitir la gestión asistida por los ejecutivos de la I. Municipalidad o la auto gestión de los usuarios, en todos los sitios en que se haya definido que eso es o sea factible.
2. Que para efectos de la atención y recepción de los usuarios de ChileAtiende en las oficinas de la I. Municipalidad, las acciones ejecutadas se anticipen y describan en protocolos de atención que tengan los mismos estándares establecidos por el IPS para las atenciones que se realizan en su propia red de atención, pudiendo aquel adoptar las medidas especiales que estime procedentes para enfrentar contingencias o situaciones extraordinarias que se generen. Ello, sin perjuicio además, de lo que se expresa en el Manual de Coordinación Operativa citado en el primer párrafo de la cláusula precedente.
3. Que la I. Municipalidad, aplique todos los recursos necesarios a fin de facilitar la o las actividades de capacitación y formación de sus funcionarios de atención de público, presenciales, a distancia o híbridas, que se coordinen previamente con el IPS a nivel local, regional o nacional.
4. Que, en su caso y de acuerdo con las capacidades existentes de ambas partes, el IPS diseñe e implemente actividades de formación técnica para los ejecutivos de atención de la I. Municipalidad en el uso de las herramientas digitales y navegación por los portales web, destinado al registro, contenidos de las materias y atenciones de usuarios de la Red ChileAtiende, y al acceso directo por parte del usuario a la información y trámites del Estado.
5. Que ambas partes dispongan conjunta y separadamente la aplicación de dispositivos de monitoreo y medición que permitan evaluar el resultado de todas las actividades, al menos, en cuanto a impacto, valor y cobertura de las atenciones de ChileAtiende en favor de la población usuaria de las oficinas de atención de la I. Municipalidad.

QUINTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Considerando que el presente convenio regula las atenciones y prestaciones de IPS ChileAtiende 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.
- 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





**Chile
Atiende**

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, siempre con la articulación
- 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) Evaluar al menos una vez al año a través del Administrador respectivo, la entrega de los servicios y procedimientos proporcionados en las oficinas de atención de la I. Municipalidad y, en su caso, proponer las acciones de mejora que se estimen pertinentes.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Velar porque los ejecutivos de los canales y oficinas que prestan atención a los usuarios de la Red ChileAtiende de la I. Municipalidad, estén debidamente capacitados e informados sobre las características de los servicios y productos que se encuentren en el respectivo ámbito material del presente acuerdo y al tanto de los cambios que puedan producirse en éstos.
- j) 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.
- k) Velar para que los servicios asociados a IPS ChileAtiende, se entreguen con los mismos estándares establecidos por el modelo de atención ChileAtiende 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.
- l) 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.
- m) Entregar mensualmente informes estadísticos de las atenciones, trámites y derivaciones, realizadas en cada una de sus oficinas cuando corresponda. La metodología y tipo de información requerida será acordada por las partes y consignada en el acuerdo operativo respectivo.

Las partes acuerdan que, la forma, oportunidad y plazos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula serán determinadas a través de acuerdos operativos, que constarán en Anexos, documentos que para todos los efectos se entenderán formar parte integrante del presente Convenio.

SIXTO: 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 y su Red ChileAtiende a través de los canales digitales, remotos y presenciales de la I. Municipalidad, 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 se deriven, canalizando la relación de permanente colaboración interinstitucional.





**Chile
Atiende**

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.

Los actos adoptados en las reuniones generales, sectoriales o locales que pudieren desarrollarse en cumplimiento de este acuerdo, deben ser obligatoriamente documentados y aprobados a más tardar al quinto día hábil de su celebración, los que, en todo caso, deberán ser remitidos al respectivo Administrador Nacional, dentro de las 72 horas siguientes a su aprobación por los suscribientes.

Los Administradores de este convenio tendrán las siguientes obligaciones en materia de control, coordinación y gestión de los objetivos y alcances que se contemplan en este instrumento:

1. Obligaciones del/a Administrador/a del IPS

1. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas con la I. Municipalidad y asumir la Administración y Coordinación General del presente convenio, velando por la debida articulación interna con los administradores técnicos que se designen para las otras líneas de gestión del presente convenio.
2. Asegurar la permanente reportabilidad y retroalimentación con la División Canales de Atención del Servicio, a través del Subdepto. de Canales Externos del Depto. de Atención Presencial.
3. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio. Especialmente se considera el deber de mantener información actualizada sobre el comportamiento de la demanda del servicio en los canales IPS, la cual podrá ser transmitida a solicitud del Administrador de la contraparte.
4. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.
5. Certificar la recepción a entera satisfacción de la I. Municipalidad de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio, previo conocimiento de la División Canales de Atención del Servicio.
6. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales de la I. Municipalidad con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.
7. Mantener las coordinaciones con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en la I. Municipalidad todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.
8. Gestionar, con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.
9. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
10. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte de la I. Municipalidad.
11. Informar al Administrador de la I. Municipalidad con una antelación de -al menos- 30 días hábiles, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de la I. Municipalidad.
12. Informar al Administrador de la I. Municipalidad de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 5 días hábiles si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.

En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.





**Chile
Atiende**

DÉCIMO TERCERO: DOMICILIO Y EJEMPLARES.

Para todos los efectos de este convenio las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Concepción 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.

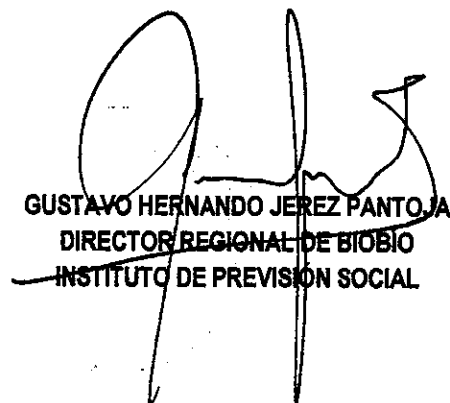
DÉCIMO CUARTO: PERSONERÍAS.

La personería de don Gustavo Hernando Jerez Pantoja, para actuar y representar al IPS consta en Resolución de nombramiento N° RA 954/364/2020, de 12 de febrero de 2020, del Instituto de Previsión Social.

La personería de don Miguel Jajic Abuter León para representar a la Ilustre Municipalidad de Antuco, consta en Decreto número 3603, de fecha 29 de junio de 2021;



MIGUEL JAJIC ABUTER LEÓN
ALCALDE
I. MUNICIPALIDAD DE ANTUCO


GUSTAVO HERNANDO JEREZ PANTOJA
DIRECTOR REGIONAL DE BIOBÍO
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

