



**FONASA SUR**  
**DIRECCIÓN ZONAL SUR**  
**DPTO. DE GESTIÓN DE USUARIOS**



**RESOLUCIÓN EXENTA 4T N° 11700 / 2024**

**MAT.:** APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN TÓTEM DE AUTO ATENCIÓN ENTRE EL FONDO NACIONAL DE SALUD Y MUNICIPALIDAD DE ERCILLA.

**TEMUCO**, 18/10/2024

**VISTOS:**

Las facultades que me confiere el Libro I Del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; Resolución Exenta 4A/N°28/2019; Resolución Exenta 1G N°106 de fecha 04 de julio 2024 y sus modificaciones, que establece la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y determina los cometidos que corresponden a sus divisiones y Direcciones Zonales y, delega facultades que indica en las Jefaturas de las Dependencias Internas que señala; Res. Ex. RA 139/3340/2024 del 24/09/2024 y la Resolución N°7 Y 8 del año 2019, de la Contraloría General de la República;y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Fondo Nacional de Salud es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, entre cuyas funciones se encuentra ser el organismo encargado de otorgar cobertura de atención a más de 16 millones de asegurados, sin exclusión de edad, sexo, nivel de ingreso, cargas familiares ni enfermedades preexistentes, sea que coticen el 7% de sus ingresos mensuales en FONASA, como a aquellas que, por carecer de recursos propios, financia el Estado a través de un aporte fiscal directo.
2. Que, las funciones principales del FONASA son: recaudar, administrar y distribuir los recursos financieros del sector salud; financiar las prestaciones de salud otorgadas a sus beneficiarios; identificar a los asegurados e informarles adecuadamente sobre sus derechos; conocer y resolver reclamos; fiscalizar las cotizaciones de salud y los recursos destinados a prestaciones.
3. Que, para el cumplimiento de sus funciones el FONASA ha celebrado un convenio de colaboración con la Municipalidad de Ercilla, por medio del cual ambos organismos realizarán acciones conjuntas para alcanzar cada uno de sus objetivos, comprometiéndose a generar un espacio de trabajo colaborativo, que permita a los asegurados acceder con mayor facilidad a algunos servicios entregados por el FONASA, a través de la instalación de un tótem de auto atención de FONASA en las dependencias de la contraparte, especialmente la emisión de certificados, documentos y entrega de información, potenciando la presencia del Fondo Nacional de Salud en el territorio, lo que redundará en el beneficio mutuo de las partes.
4. Que, el convenio señalado en el considerando que antecede, debe ser aprobado por el respectivo acto administrativo.
5. Que, por razones de buen servicio y en virtud de las facultades que me confiere la ley, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

**APRUEBASE** "Convenio de Colaboración Tótem de Auto Atención entre el Fondo Nacional de Salud y la Municipalidad de Ercilla", cuyo texto es del siguiente tenor:

Convenio de Colaboración Tótem de Auto Atención

Entre

El Fondo Nacional de Salud

Y

Municipalidad de Ercilla

En Temuco a 10 de junio de 2024 entre el **FONDO NACIONAL DE SALUD**, RUT N°61.603.000-0, Persona Jurídica de Derecho Público, creado y regulado por Decreto de Ley N°2.763 de 1979, y lo dispuesto en el Libro I y II del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, representado según se acreditará, por el Director Zonal Sur, **D. Javier Castro Pedrero**, cédula de identidad ambos domiciliados en Calle Manuel Montt Número 669 comuna y ciudad de Temuco, en adelante **FONASA** por una parte, y por la otra parte, la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, Rut 69.180.600-6, representada por Don **Valentin Enrique Vidal Hernandez**, con cédula de identidad , ambos domiciliados en Caupolicán N° 434, comuna de Ercilla, ciudad de Ercilla, decreto N°3063 de 1980 del Ministerio del Interior que aprueba traspaso de las Atenciones Primarias de Salud a

los municipios, han acordado celebrar Convenio de Colaboración Kioscos de Auto Atención, en adelante el Convenio, con los términos que se establecen en las cláusulas y anexos complementarios siguientes:

### **PRIMERO: Estado Actual**

El Fondo Nacional de Salud es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, entre cuyas funciones se encuentra ser el organismo encargado de otorgar cobertura de atención a más de 16 millones de asegurados, sin exclusión de edad, sexo, nivel de ingreso, cargas familiares ni enfermedades preexistentes, sea que coticen el 7% de sus ingresos mensuales en FONASA, como a aquellas que, por carecer de recursos propios, financia el Estado a través de un aporte fiscal directo.

Sus funciones principales son: recaudar, administrar y distribuir los recursos financieros del sector salud; financiar las prestaciones de salud otorgadas a sus beneficiarios; identificar a los asegurados e informarles adecuadamente sobre sus derechos; conocer y resolver reclamos; fiscalizar las cotizaciones de salud y los recursos destinados a prestaciones.

Por su parte la **Municipalidad de Ercilla**, indica que ésta es una corporación de derecho público, con personalidad jurídica y presupuesto propio, cuya finalidad es entregar toda la Canasta de Prestaciones de las APS en virtud de las indicaciones técnicas emanadas del Ministerio de Salud a la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna.

### **SEGUNDO: Colaboración**

El Fondo y la **Municipalidad de Ercilla**, acuerdan por medio del presente instrumento, la celebración de un convenio de colaboración, por medio del cual los organismos realizarán acciones conjuntas para alcanzar cada uno de sus objetivos.

Las partes se comprometen a generar un espacio de trabajo colaborativo, que permita a los asegurados acceder con mayor facilidad a algunos servicios entregados por **FONASA**, a través de la instalación de un tótem de Autoatención de **FONASA** en sus dependencias, los cuales emiten los siguientes documentos:

1. Certificado de Afiliación - [FONASA]
2. Certificado de Cotización - [FONASA]
3. Certificado de No Afiliación
4. Copia de bono - [FONASA]
5. Copia programa médico - [FONASA]
6. Detalle prestaciones - [FONASA]
7. Honorarios Prestadores Mod. Libre Elección (MLE) - [FONASA]

### **TERCERO: Objeto**

Con el objeto de llevar a cabo el presente convenio, la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, otorga al FONASA el uso gratuito de una dependencia dentro del mismo, ubicado en Caupolicán N° 434, comuna de Ercilla, autorizando desde ya, su ingreso para efectuar las adecuaciones que sean necesarias para su correcto funcionamiento.

### **CUARTO: Responsabilidades**

Según los detalles, definiciones y objetivos planteados anteriormente, cada una de las partes se compromete a las siguientes acciones:

**FONASA**, se compromete a:

1. Instalar y habilitar en las dependencias de la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, un tótem de Auto Atención de 120 cm. de alto, 35 a 45 cm. de ancho y 30 a 40 cm. de profundidad, de forma tal que los asegurados, puedan obtener certificados y/o documentos que determine el FONASA.
2. Designar de manera permanente contrapartes técnicas y operativas, en caso de presentar eventuales fallas técnicas, otros requerimientos, relativos al correcto funcionamiento de los tótems. Se definen en la Cláusula Quinto.
3. Difundir el uso del tótem, destacando la colaboración y presencia.
4. Capacitar a la contraparte de los tótems, tanto en el uso operativo (emisión de certificados y/o documentos), como también en su funcionamiento técnico, cambios de rollos, etc. Para efectos de cumplir lo anteriormente señalado, se entregará a la MUNICIPALIDAD DE ERCILLA un Manual Operativo de Funcionamiento de los tótems. Esta entregará será vía online, a través de correo electrónico a la casilla [dideco@muniercilla.cl](mailto:dideco@muniercilla.cl) que corresponde a la contraparte técnica de la MUNICIPALIDAD DE ERCILLA.
5. Habilitación de punto de red y un punto eléctrico, según la necesidad levantada en terreno.
6. Abastecimiento y despacho de rollos para la impresión de certificados y/o documentos.
7. Soporte técnico, mantención, reparación y desperfectos de los equipos en caso de fallas o anomalías, las cuales deberán ser resueltas por personal autorizado por el Fondo Nacional de Salud. En caso de que los problemas que presente los tótems sean por motivos imputables al mal uso del artefacto o manipulación inapropiada por parte de la Municipalidad de Ercilla, ésta última será la responsable de cubrir dicha reparación.
8. Al término del Convenio de Colaboración, el **FONASA**, asumirá los costos asociados al retiro de los tótems, previo aviso según se establece en la Cláusula Séptimo.

**LA MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, se compromete a:

1. Disponer de un espacio adecuado para la instalación del tótem de **FONASA**, en sus dependencias.
2. Poner a disposición los recursos humanos necesarios para entregar información a los usuarios del **FONASA**, respecto del funcionamiento del tótem.
3. Disponer de una contraparte técnica, con el objetivo de apoyar eventuales requerimientos que pudieran surgir.
4. Disponer los servicios de luz e Internet para el funcionamiento de los tótems.

5. Ser responsable del cuidado del tótem, entendiéndose por esto tomar las medidas de seguridad para evitar el robo o mal trato, manteniendo su buen estado general. De la misma manera cuidar los rollos que se entreguen para su funcionamiento.
6. Asumir el costo de reparación o reposición del kiosco si este es dañado o es estropeado quedando inutilizable por manipulación inapropiada por parte de la institución que se refiere.
7. La contraparte técnica, así como todo funcionario de la MUNICIPALIDAD DE ERCILLA, que tenga acceso a la plataforma digital entregada por **FONASA**, deberá firmar un anexo de confidencialidad, esto con el objetivo de garantizar la confidencialidad de la atención e información de los usuarios de **FONASA**.
8. LA MUNICIPALIDAD DE ERCILLA durante el mes de diciembre de cada año, mientras dure el contrato, deberá realizar una encuesta de satisfacción de usuarios entregada en el mes de noviembre por parte de **FONASA**.

#### QUINTO: Contrapartes Técnicas y Operativas de FONASA

Desde una perspectiva Administrativa y con el propósito de efectuar las coordinaciones necesarias para la instalación y operatividad de los tótems de Auto atención, se designa como contrapartes que facilitarán las gestiones.

- Contraparte **FONASA**:

CONTRAPARTE	Nombre	Teléfono	E-mail
Operativa, Profesional de Apoyo Gestión de Usuarios	LEONIDES RAÑIMAN		

#### SEXTO: Contrapartes Técnicas y Operativas del CENTRO DE SALUD FAMILIAR CAJÓN

Para una mejor ejecución de este contrato y con el objeto de coordinar y controlar el cumplimiento de este instrumento, la "**MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**" designa una Contraparte Técnica y Operativa, quienes actuarán como contrapartes entre el "**MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**" Y **FONASA**.

- Contrapartes **DE LA MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**:

CONTRAPARTES	Nombre	Teléfono	E-mail
Informática	Brian Schonfeldt		
Operativa	Greissa Padilla		
Dirección del establecimiento.			

Las Contrapartes designadas por la "**MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**", aceptarán a lo menos, las siguientes funciones y responsabilidades:

1. Controlar y supervisar el correcto uso del equipo.
2. Representar a la "**MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**", en todas las materias relacionadas con el presente convenio.
3. Cualquier otra obligación indispensable para el oportuno y fiel cumplimiento del convenio.

La **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, comunicará vía correo electrónico a la contraparte técnica de **FONASA**, cada vez que realice cambios de funciones de sus colaboradores, al igual si existiera modificación de: dirección, teléfono, e-mail, etc., con el propósito de la actualización de los contactos.

#### SEPTIMO: Vigencia

El plazo de vigencia del presente convenio comenzará a regir desde la fecha de suscripción y tendrá una duración de 1 año, al término del cual se renovará automáticamente por períodos iguales, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle término por medio de una carta certificada enviada con una anticipación de a lo menos 60 días corridos anteriores a la fecha de término de este instrumento.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado al convenio en cualquier momento, fundamentando por escrito su decisión, dando aviso por escrito, con a lo menos 10 días de anticipación.

#### OCTAVO: Confidencialidad

Las partes reconocen y aceptan el carácter confidencial y reservado de toda la información que se haya aportado o se aporten y de la que se entreguen recíprocamente en atención a la celebración de este convenio, la que sólo podrá utilizarse para los fines del mismo.

Ninguna de las partes tendrá responsabilidad alguna por la divulgación de información confidencial cuando tal divulgación fuere hecha en cumplimiento de una orden judicial o autoridad gubernamental competente. Lo anterior, siempre que dicha parte haya dado aviso oportuno a la otra, respecto de tal requerimiento.

Al término de la vigencia del presente convenio, los documentos, información y datos proporcionados por cada una de las partes, deberán ser entregados a la parte reveladora, en un plazo máximo de 10 días.

#### NOVENO: Difusión

FONASA podrá diseñar e implementar acciones de difusión respecto del objeto de este instrumento, informando y promocionando la participación de la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, en el marco del presente Convenio. Dichas acciones deberán ser aprobadas por la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, antes de su publicación.

Por su parte, la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, podrá utilizar los instrumentos que **FONASA** ponga a su disposición, ya sean trípticos, dípticos, videos promocionales u otros, para ser difundidos de forma física y a través de las Redes Sociales de la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**.

#### **DÉCIMO: Término Unilateral**

La institución **FONASA**, podrá determinar retirar el tótem de autoatención de forma unilateral, cuando la producción de estos no sea significativa durante un periodo de tres meses consecutivos, información que será obtenida de la reportaría extraída de la plataforma asignada. La institución **Fonasa** dará aviso con 30 días de anticipación a la institución de esta acción mediante carta certificada dirigida al domicilio señalado por el **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA** en la comparecencia.

Así mismo, podrá poner término al convenio y hacer retiro de forma unilateral del tótem de auto atención sin derecho a indemnización alguna, si constata que la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA** no cumple con los requisitos de eficiencia, confidencialidad y calidad acordados, como cualquier otra circunstancia que considere negativa.

**FONASA**, con el objetivo de fiscalizar el correcto uso del tótem de autoatención otorgado, estará facultada para realizar procesos presenciales o a distancia del correcto uso del mismo, en cualquier momento y sin previo aviso, para lo cual la entidad deberá estar disponible ajustándose al proceso controlado.

#### **DECIMO PRIMERO: Domicilio y Jurisdicción**

Para todos los efectos legales derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la Comuna de Temuco, sometiéndose a sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

#### **DECIMO SEGUNDO: Ejemplares**

Una vez tramitada la Resolución que dicta el **FONASA** aprobando el Convenio que suscribe, el **FONASA**, remitirá al representante legal de la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA**, un ejemplar del Convenio firmado y la **MUNICIPALIDAD DE ERCILLA** deberán poner en conocimiento a sus colaboradores, sobre la operatividad, ejecución, obligaciones y condiciones del Convenio, con la finalidad de aclarar las dudas respecto a la operatoria, reforzando así, la capacitación inicial, de manera que no se transgredan u omitan algunas de las normas establecidas en este documento.

#### **DECIMO TERCERO: Personería**

La personería de Don Javier Castro Pedrero, para representar a la Dirección Zonal Sur del Fondo Nacional de Salud consta en la Resolución Exenta Número 1820/2020 del 16 de octubre de 2020.

La personería de Don Valentín Vidal Hernandez, para representar a la Municipalidad de Ercilla, Consta en Decreto N° 742 de fecha 28/06/2021.

#### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

"Por orden del Director"



**JAVIER CASTRO PEDRERO  
DIRECTOR(A) ZONAL  
FONDO NACIONAL DE SALUD**

#### **DISTRIBUCIÓN:**

MUNICIPALIDAD DE ERCILLA  
D. VALENTIN VIDAL HERNANDEZ

DEPTO. DE GESTIÓN DE USUARIOS DZS  
OFICINA DE PARTES (AFECTA ART. 7 LETRA G) LEY 20.285

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)

EZg4Rxjf

Código de Verificación