



REF.: APRUEBA CONVENIOS DE COOPERACION MUTUA ENTRE LAS INSTITUCIONES QUE INDICA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 198

CONCEPCIÓN, 09 JUL. 2015

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 0064 de 09 de Junio de 2014, y la Resolución Exenta N° 197 de 18 de Diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1° Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y los Organismos que se indican, suscribieron los Convenios de Cooperación Mutua, que se señalan a continuación:

ORGANISMO	FECHA	TÍTULO
MUNICIPALIDAD DE LOS ÁLAMOS	19.04.2012	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE LOS ÁLAMOS Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD CURANILAHUE	18.10.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE CURANILAHUE Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE LAJA	08.11.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE LAJA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE LEBU	27.03.2007	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE LEBU Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE QUILLECO	21.07.2011	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE QUILLECO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE CAÑETE	18.10.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE CAÑETE Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



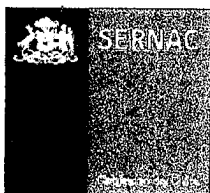
MUNICIPALIDAD DE CABRERO	08.11.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE CABRERO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
--------------------------	------------	---

2° Que dichos Convenios fueron suscritos de conformidad con las facultades delegadas en los Directores Regionales del SERNAC, contempladas en la Resolución Exenta N° 958/2006 de este Servicio Nacional del Consumidor.

3° La facultad delegada a esta Directora Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 197 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUÉBANSE los Convenios suscritos entre el Servicio Nacional del Consumidor y las Instituciones señaladas en el Considerando 1°, los que se transcriben a continuación:



CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

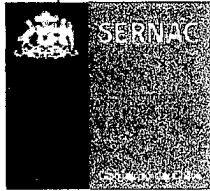
LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOS ÁLAMOS
Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN CONCEPCIÓN, REPÚBLICA DE CHILE, a diecinueve de Abril del dos mil doce, comparecen, por una parte la **MUNICIPALIDAD DE LOS ÁLAMOS**, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.150.400-K, representada legalmente por su Alcalde, don **LAUTARO MELITA VINETT**, cédula nacional de identidad N° 7.116.904-9, ambos domiciliados para estos efectos en Pedro Eyheramendy N°876, de esta Comuna, en adelante e indistintamente, “la Municipalidad”; y por otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**, Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Director/a Regional don **FERNANDO VALDÉS DELGADO**, cédula nacional de identidad N° 12.182.011-0, ambos con domicilio para estos efectos en calle COLOCOLO N° 166, Comuna y Ciudad de CONCEPCIÓN, en adelante e indistintamente “SERNAC”; ambos comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

PRIMERO: Antecedentes:

El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección a los consumidores, y la Municipalidad de Los Álamos han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Los Álamos el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público



SERNAC*facilita* Municipio de Los Álamos, que será para todos los efectos una dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno a los consumidores que se vean afectados en sus derechos, teniendo además presente, como su principal objetivo, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

SEGUNDO: Talleres.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Los Álamos, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los/as funcionarios/as de la plataforma designados/as por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- 1) Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ámbito de aplicación y competencias del SERNAC;
- 2) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de interoperabilidad con otros servicios públicos que tienen competencias en materia de consumo, tales como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Superintendencia de Seguridad Social, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), Junta Aeronáutica Civil (JAC), Subsecretaría de Transportes (MTT), Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR), entre otros;
- 3) Modelo de interoperabilidad con los proveedores de la región.
- 4) Gestión de requerimientos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte de la plataforma tecnológica SERNAC*facilita* Ventanilla Única;
- 5) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
- 6) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los/as funcionarios/as de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas,



reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores/as para la adecuada defensa de sus derechos.

Los talleres de trabajo referidos deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser estas a través de Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), jornadas de orientación y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

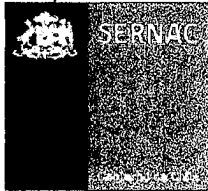
El SERNAC certificará la asistencia a los talleres de trabajo mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la medida que los/as funcionarios/as adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

TERCERO: Equipamiento.

Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- 1) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma, material de información o difusión sobre los derechos del consumidor, como por ejemplo, dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público, edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor; siempre y cuando el SERNAC cuente con dicho material para ser entregado en la atención de público y para difundir y apoyar las campañas que el Servicio Nacional del Consumidor emprenda en materia comunicacional.
- 2) Un acceso restringido, con nombre de usuario y contraseña, para los/as funcionarios/as encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

A petición expresa del Municipio, se puede considerar la entrega de un acceso adicional al sistema para el/la Jefe/a directo de los/as funcionarios/as, a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma comunal;



- 3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correo electrónico;
- 4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;

CUARTO: Gestión y Monitoreo.

Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los/as funcionarios/as de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El Plan de Trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluados a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlos o modificarlos de acuerdo a las necesidades de la Plataforma.

El SERNAC, a través de la Dirección Regional Bío Bío, informará periódicamente a la Municipalidad y a su Alcalde, el estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre los volúmenes de casos ingresados por la plataforma, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, entre otros. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás Plataformas de gestión de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Por otra parte, también se informará al Municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma comunal, y que guarden relación con talleres de trabajo y/o orientaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

QUINTO: Asesorías, charlas y orientaciones a la comunidad en general.

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción



y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de orientación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios/as de la Plataforma, jornadas de orientación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar y formar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de Asociaciones de Consumidores.

SEXTO: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a, además de funcionario reemplazante, que posean el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios/as encargados/as, efectuarán las tareas de atención y registro de los requerimientos que se reciban en dichas plataformas. De igual forma, según corresponda, gestionarán las citaciones y traslados de reclamos ante el proveedor y oficiarán bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades administrativas del caso a los/as funcionarios/as de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en las jornadas y talleres de trabajo que realice el SERNAC.

Tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita*, se requiere capacitar a los/as funcionarios/as asignados en materias específicas que tienen cierto grado de complejidad, y desarrollar en ellos/as las competencias necesarias para dichas funciones, la Municipalidad compromete a procurar dar continuidad en el tiempo tanto a la gestión de la Plataforma como a la pertenencia de los funcionarios asignados.



No podrán ser funcionarios/as encargados/as de la Plataforma quienes:

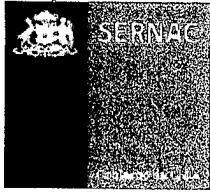
- 1) Se dediquen a actividades empresariales;
- 2) Hubieren sido declarados/as en quiebra culpable o fraudulenta;
- 3) Hubieren sido condenados/as por delito contra la propiedad o por delito sancionado por pena aflictiva;
- 4) Hubieren sido sancionados/as por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor;
- 5) Ejercen cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros/as regionales;
- 6) Sean directivos/as de una organización de consumidores;
- 7) Sean dueños/as, accionistas, directivos/as o ejecutivos/as de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

SEPTIMO: compromisos de la Municipalidad de Los Álamos.

La Municipalidad se compromete a que los funcionarios/as de la Plataforma realizarán su gestión de acuerdo a los procedimientos, estándares y criterios del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático *SERNACfacilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

OCTAVO: Espacio físico e insumos.

La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se puede destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina incluirá los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de las necesidades que puedan surgir a futuro.



La Municipalidad garantizará una conectividad a Internet de alta velocidad, que puede ser enlace dedicado telefónico, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo), o bien, banda ancha en el punto de red de la Plataforma. Contemplará además, la instalación de un sistema operativo que esté actualmente vigente y una memoria RAM superior a 512 MB, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

NOVENA: La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC *facilita* Municipio a su estructura administrativa con el fin de asegurar los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

DECIMO: Para el adecuado desarrollo de las actividades y compromisos que derivan de este convenio, las partes han acordado la designación de representantes. El SERNAC designa al funcionario Sr **RODRIGO NAHUELCURA VILLAMÁN**, Administrador de Plataformas y la Municipalidad designa a don Esteban Candía Ramírez, en su calidad de Administrador, para que realicen el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades del presente convenio, pudiendo efectuar las correcciones que durante su desarrollo se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional BíoBío del SERNAC y a la Municipalidad de Los Álamos.

UNDECIMO: Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Los Álamos y la que emita la Dirección Regional SERNAC Octava Región, y tendrá una duración de tres años, renovable tácitamente por igual lapso, si ninguna de las partes manifiesta por escrito a la otra su voluntad de ponerle término, mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en este acuerdo, con al menos sesenta días de anticipación al vencimiento. Asimismo, las partes se reservan su derecho a poner término anticipado al convenio, en los mismos términos y condiciones precedentemente expresados.

En caso de término anticipado o no renovación, los programas en ejecución continuarán hasta su completa conclusión, según las condiciones acordadas en cada caso.



DUODÉCIMO: La Municipalidad de Los Álamos reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el *Material* descrito en la cláusula tercera de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita*. Asimismo, declara que lo descrito en la cláusula tercera solo será utilizado por personal autorizado y para los fines precisos y específicos para los cuales le han sido proveídos.

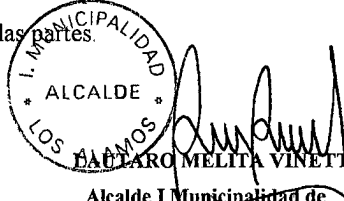
Finalmente, en el cumplimiento del presente convenio las partes mantendrán reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

DECIMO TERCERO: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad de Los Álamos.

DECIMO CUARTO: La personería de don Lautaro Melita Vinett para representar a la **MUNICIPALIDAD DE LOS ÁLAMOS**, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento numero trescientos dieciocho (318), de fecha seis de diciembre del año dos mil ocho.

La personería de don Fernando Valdés Delgado para representar al **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, en su calidad de Director Regional Bío Bío, consta en Resolución Toma de Razón N°093, de fecha 01 de septiembre del año 2011 del SERNAC; las cuales se insertan por ser conocidas de las partes.


FERNANDO VALDÉS DELGADO
Director Regional
Servicio Nacional al Consumidor


LAUTARO MELITA VINETT
Alcalde I Municipalidad de
Los Álamos

Convenio de Cooperación Mutua

En Curanilahue, a 18 de Octubre del 2006., entre LA I. MUNICIPALIDAD DE CURANILAHUE, representada legalmente por su Señor Alcalde, don Ahimalec Benítez Silva, por una parte, y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional, doña **Bárbara Martín Silva**, han convenido lo siguiente:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección de los consumidores, y la Municipalidad de Curanilahue, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la Comuna, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio Curanilahue, la que será para todos los efectos, una dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de inter operación con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionario(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

Las capacitaciones referidas deberán ser, a lo menos, una por semestre, pudiendo ser éstas a través del Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), Jornadas de Capacitación y/o Pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.



El SERNAC certificará la asistencia a las capacitaciones mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la medida que los(as) funcionarios(as) adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

Equipamiento

TERCERO: Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.
- b) Por este acto, el SERNAC también entrega en préstamo de uso, es decir, en comodato, el equipamiento en muebles y accesorio computacional necesario para la gestión de los(as) funcionarios(as). El detalle de las características y estado de los muebles se detalla en el contrato de comodato anexo a este convenio.
- c) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público. A petición expresa del municipio, se puede considerar adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los(as) funcionario(as), a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma.
- d) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- e) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- f) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- g) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Por otra parte, también se informará al municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Comunal, y que guarden relación con capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

QUINTO: Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de capacitación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios(as) de la Plataforma, jornadas de capacitación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de asociaciones de consumidores.

Compromiso de la I. Municipalidad de Curanilahue.

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios(as) encargados de la plataforma:

- o Quienes se dediquen a actividades empresariales,
- o Quienes hubieren sido declarados(as) en quiebra culpable o fraudulenta,
- o Quienes hubieren sido condenados(as) por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva,
- o Quienes hubieren sido sancionados(as) como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor,
- o Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros(as) regionales.
- o Quienes sean directivos(as) de una organización de consumidores.
- o Quienes sean dueños(as), accionistas, directivos(as) o ejecutivos(as) de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

SEPTIMO: La Municipalidad se compromete a que los(as) funcionarios(as) de la Plataforma realizarán su gestión dentro de los parámetros del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático SERNAC*facilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

Espacio Físico e Insumos

OCTAVO: La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina deberá incluir los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador entregado en comodato por el SERNAC, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

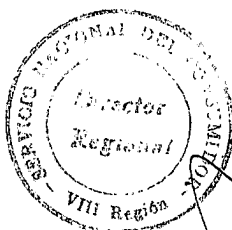
NOVENO: La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC *facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a don Javier Vargas Cisternas y el SERNAC a doña María Verónica González Ortega como a sus coordinadores y responsables.

UNDÉCIMO: El presente convenio regirá a contar de esta fecha y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término en el momento que lo estime oportuno, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra a lo menos con sesenta días de anticipación.

DUODECIMO: Queda sin efecto el convenio suscrito, entre las mismas partes, con fecha 23 de agosto de 2002, entendiéndose vigente para todo efecto legal y administrativo el presente convenio

Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.



BARBARA MARTIN SILVA
Director Regional
Servicio Nacional del Consumidor



ADOLFO BENITEZ SILVA
Alcalde I. Municipalidad de
Curanilahue

Convenio de Cooperación Mutua

En Laja, a 8 días del mes de noviembre del 2006., entre LA I. MUNICIPALIDAD DE LAJA, representada legalmente por su Señor Alcalde, don **José Pinto Albornoz**, por una parte, y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional, doña **Bárbara Martín Silva**, han convenido lo siguiente:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección de los consumidores, y la Municipalidad de Laja, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la Comuna, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio Laja, la que será para todos los efectos, una dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de ínter operación con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionario(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

Las capacitaciones referidas deberán ser, a lo menos, una por semestre, pudiendo ser éstas a través del Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), Jornadas de Capacitación y/o Pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

El SERNAC certificará la asistencia a las capacitaciones mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la medida que los(as) funcionarios(as) adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

Equipamiento

TERCERO: Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.
- b) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público. A petición expresa del municipio, se puede considerar adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los(as) funcionario(as), a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma.
- c) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- d) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- e) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- f) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Por otra parte, también se informará al municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Comunal, y que guarden relación con capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

QUINTO: Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de capacitación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios(as) de la Plataforma, jornadas de capacitación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de asociaciones de consumidores.

Compromiso de la I. Municipalidad de LAJA

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios(as) encargados de la plataforma:

- o Quienes se dediquen a actividades empresariales,
- o Quienes hubieren sido declarados(as) en quiebra culpable o fraudulenta,
- o Quienes hubieren sido condenados(as) por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva,
- o Quienes hubieren sido sancionados(as) como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor,
- o Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros(as) regionales.
- o Quienes sean directivos(as) de una organización de consumidores.
- o Quienes sean dueños(as), accionistas, directivos(as) o ejecutivos(as) de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

SEPTIMO: La Municipalidad se compromete a que los(as) funcionarios(as) de la Plataforma realizarán su gestión dentro de los parámetros del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático SERNAC*facilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

Espacio Físico e Insumos

OCTAVO: La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina deberá incluir los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.


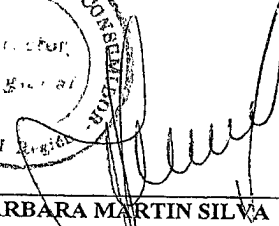
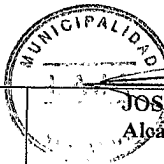

NOVENO: La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC *facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a doña **Luisa Ancalao Zambrano** y el SERNAC a doña **María Verónica González** como a sus coordinadores y responsables.

UNDÉCIMO: El presente convenio regirá a contar de esta fecha y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término en el momento que lo estime oportuno, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra a lo menos con sesenta días de anticipación.

DUODECIMO: Queda sin efecto el convenio suscrito, entre las mismas partes, con fecha de 23 de abril de 1998, entendiéndose vigente para todo efecto legal y administrativo el presente convenio.

Para constancia se firman seis ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.

  BARBARA MARTIN SILVA Director Regional Servicio Nacional del Consumidor	  JOSÉ PINTO ALBORNOZ Alcalde I. Municipalidad de LAJA
--	--

Convenio de Cooperación Mutua

En Lebu, a 27 de marzo del 2007., entre LA I. MUNICIPALIDAD LEBU, representada legalmente por su Señor Alcalde, **don Carlos González Anjari**, por una parte, y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional, doña **Bárbara Martín Silva**, han convenido lo siguiente:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección de los consumidores, y la Municipalidad de Lebu, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la Comuna, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio Lebu, la que será para todos los efectos, una dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de inter operación con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionario(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.



Las capacitaciones referidas deberán ser, a lo menos, una por semestre, pudiendo ser éstas a través del Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), Jornadas de Capacitación y/o Pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

El SERNAC certificará la asistencia a las capacitaciones mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la medida que los(as) funcionarios(as) adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

Equipamiento

TERCERO: Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.
- b) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público. A petición expresa del municipio, se puede considerar adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los(as) funcionario(as), a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma.
- c) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- d) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- e) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- f) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.



El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Por otra parte, también se informará al municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Comunal, y que guarden relación con capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

QUINTO: Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de capacitación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios(as) de la Plataforma, jornadas de capacitación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de asociaciones de consumidores.

Compromiso de la I. Municipalidad de LEBU

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias

específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios(as) encargados de la plataforma:

- o Quienes se dediquen a actividades empresariales,
- o Quienes hubieren sido declarados(as) en quiebra culpable o fraudulenta,
- o Quienes hubieren sido condenados(as) por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva,
- o Quienes hubieren sido sancionados(as) como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor,
- o Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros(as) regionales.
- o Quienes sean directivos(as) de una organización de consumidores.
- o Quienes sean dueños(as), accionistas, directivos(as) o ejecutivos(as) de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

SEPTIMO: La Municipalidad se compromete a que los(as) funcionarios(as) de la Plataforma realizarán su gestión dentro de los parámetros del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático SERNAC*facilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

Espacio Físico e Insumos

OCTAVO: La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina deberá incluir los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

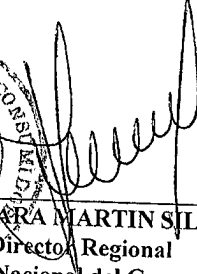
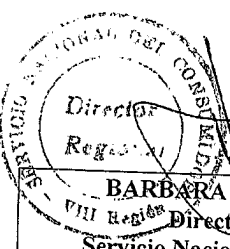
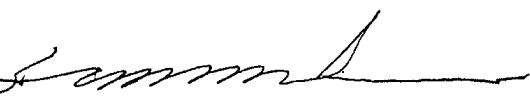

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador entregado en comodato por el Sernac, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

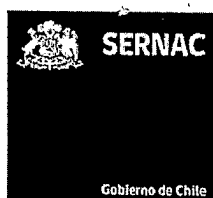
NOVENO: La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a don(a) **Andrea del Pilar Gili Gore** y el SERNAC a doña **Maria Verónica González Ortega** como a sus coordinadores y responsables.

UNDÉCIMO: El presente convenio regirá a contar de esta fecha y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término en el momento que lo estime oportuno, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra a lo menos con sesenta días de anticipación.

Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.

  BARBARA MARTIN SILVA Directora Regional Servicio Nacional del Consumidor	  CARLOS GONZALEZ ANJARI Alcalde I. Municipalidad de LEBU
---	---



CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

En Quilleco, 21 de Julio de 2011, entre LA I. MUNICIPALIDAD DE QUILLECO, representada legalmente por su Señor Alcalde, don **Rodrigo Tapia Avello**, por una parte , y , por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional (S), DON **Rodrigo Nahuelcura Villamán**, han convenido lo siguiente:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección de los consumidores, y la Municipalidad de Quilleco, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la Comuna, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio Quilleco, la que será para todos los efectos, una dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNACfacilita Municipio, el SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de ínter operación con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro de casos SERNACfacilita Ventanilla Unica.
- d) Protocolos y técnicas de atención de público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionarios(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos



Las capacitaciones referidas deberán ser, a lo menos, una por semestre, pudiendo ser éstas a través del Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), Jornadas de Capacitación y/o Pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

El SERNAC certificará la asistencia a las capacitaciones mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la medida que los(as) funcionarios(as) adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

Equipamiento

TERCERO: Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- a) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público. A petición expresa del municipio, se puede considerar adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los(as) funcionario(as), a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma.
- b) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- c) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- d) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará anualmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los



Además plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional. Asimismo, también se informará al municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Comunal, y que guarden relación con capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, entre otros.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

QUINTO: Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de capacitación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios(as) de la Plataforma, jornadas de capacitación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de asociaciones de consumidores.

Compromiso de la I. Municipalidad de Quilleco.

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios(as) encargados de la plataforma:

- o Quienes se dediquen a actividades empresariales,
- o Quienes hubieren sido declarados(as) en quiebra culpable o fraudulenta,
- o Quienes hubieren sido condenados(as) por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva,
- o Quienes hubieren sido sancionados(as) como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor,
- o Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros(as) regionales.
- o Quienes sean directivos(as) de una organización de consumidores.



- o Quienes sean dueños(as), accionistas, directivos(as) o ejecutivos(as) de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

SEPTIMO: La Municipalidad se compromete a que los(as) funcionarios(as) de la Plataforma realizarán su gestión dentro de los parámetros del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático SERNAC*facilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

Espacio Físico e Insumos




OCTAVO: La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina deberá incluir los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

NOVENO: La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a don(a) Pilar Carmen Almendra Oñate y el SERNAC a don Rodrigo Nahuelcura Villamán como a sus coordinadores y responsables.

UNDÉCIMO: El presente convenio regirá a contar de esta fecha y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término en el momento que lo estime oportuno, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra a lo menos con sesenta días de anticipación.

Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.

  RODRIGO NAHUELCURA VILLAMÁN III Reg. A. Director Regional (S) Servicio Nacional del Consumidor	 RODRIGO TAPIA AVELLO Alcalde I. Municipalidad de Quilleco
--	--

Convenio de Cooperación Mutua

En Cañete, a 18 de octubre del 2006., entre LA I. MUNICIPALIDAD DE CAÑETE, representada legalmente por su Señor Alcalde, don Jorge Radonich Barra, por una parte, y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional, doña **Bárbara Martín Silva**, han convenido lo siguiente:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección de los consumidores, y la Municipalidad de Cañete, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la Comuna, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio Cañete, la que será para todos los efectos, una dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de inter operación con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionario(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

Las capacitaciones referidas deberán ser, a lo menos, una por semestre, pudiendo ser éstas a través del Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), Jornadas de Capacitación y/o Pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.



El SERNAC certificará la asistencia a las capacitaciones mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la medida que los(as) funcionarios(as) adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

Equipamiento

TERCERO: Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.
- b) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público. A petición expresa del municipio, se puede considerar adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los(as) funcionario(as), a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma.
- c) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- d) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- e) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- f) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Por otra parte, también se informará al municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Comunal, y que guarden relación con capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

QUINTO: Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de capacitación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios(as) de la Plataforma, jornadas de capacitación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de asociaciones de consumidores.

Compromiso de la I. Municipalidad de CAÑETE

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios(as) encargados de la plataforma:

- Quienes se dediquen a actividades empresariales,
- Quienes hubieren sido declarados(as) en quiebra culpable o fraudulenta,
- Quienes hubieren sido condenados(as) por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva,
- Quienes hubieren sido sancionados(as) como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor,
- Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros(as) regionales.
- Quienes sean directivos(as) de una organización de consumidores.
- Quienes sean dueños(as), accionistas, directivos(as) o ejecutivos(as) de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

SEPTIMO: La Municipalidad se compromete a que los(as) funcionarios(as) de la Plataforma realizarán su gestión dentro de los parámetros del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático SERNAC*facilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

Espacio Físico e Insumos

OCTAVO: La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina deberá incluir los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.



La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

NOVENO: La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a don **Milton Hernández Miranda** y el SERNAC a doña **María Verónica González Ortega** como a sus coordinadores y responsables.

UNDÉCIMO: El presente convenio regirá a contar de esta fecha y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término en el momento que lo estime oportuno, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra a lo menos con sesenta días de anticipación.

Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.

 BARBARA MARTIN SILVA Director Regional Servicio Nacional del Consumidor	 JORGE RADONICH BARRA Alcalde Municipalidad de CANETE
---	---

Convenio de Cooperación Mutua

En Cabrero, a 8 días del mes de noviembre del 2006., entre LA I. MUNICIPALIDAD CABRERO, representada legalmente por su Señor Alcalde, don **Hasan Sabag Castillo**, por una parte, y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional, doña **Bárbara Martín Silva**, han convenido lo siguiente:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección de los consumidores, y la Municipalidad de Cabrero, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la Comuna, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio Cabrero, la que será para todos los efectos, una dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de inter operación con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionario(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

Las capacitaciones referidas deberán ser, a lo menos, una por semestre, pudiendo ser éstas a través del Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), Jornadas de Capacitación y/o Pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

El SERNAC certificará la asistencia a las capacitaciones mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la medida que los(as) funcionarios(as) adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

Equipamiento

TERCERO: Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.
- b) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público. A petición expresa del municipio, se puede considerar adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los(as) funcionario(as), a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma.
- c) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- d) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- e) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- f) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Por otra parte, también se informará al municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Comunal, y que guarden relación con capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

QUINTO: Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de capacitación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios(as) de la Plataforma, jornadas de capacitación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de asociaciones de consumidores.

Compromiso de la I. Municipalidad de CABRERO

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios(as) encargados de la plataforma:

- Quienes se dediquen a actividades empresariales,
- Quienes hubieren sido declarados(as) en quiebra culpable o fraudulenta,
- Quienes hubieren sido condenados(as) por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva,
- Quienes hubieren sido sancionados(as) como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor,
- Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros(as) regionales.
- Quienes sean directivos(as) de una organización de consumidores.
- Quienes sean dueños(as), accionistas, directivos(as) o ejecutivos(as) de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.



SEPTIMO: La Municipalidad se compromete a que los(as) funcionarios(as) de la Plataforma realizarán su gestión dentro de los parámetros del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático SERNAC*facilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

Espacio Físico e Insumos

OCTAVO: La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina deberá incluir los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador que utiliza la Plataforma Comunal, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.



NOVENO: La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a doña **Maria del Rosario Aedo Hernández** y el SERNAC a doña **María Verónica González Ortega** como a sus coordinadores y responsables.

UNDÉCIMO: El presente convenio regirá a contar de esta fecha y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término en el momento que lo estime oportuno, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra a lo menos con sesenta días de anticipación.

DUODECIMO: Queda sin efecto el convenio suscrito, entre las mismas partes, con fecha 30 de diciembre del 2003, entendiéndose vigente para todo efecto legal y administrativo el presente convenio.

Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.

 BARBARA MARTIN SILVA Director Regional Servicio Nacional del Consumidor	 ALCALDE HASAN SABAG CASTILLO Alcalde I. Municipalidad de CABRERO
---	--



POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



DAMARIS HERNÁNDEZ MUÑOZ
Director/a Regional
Región del Bío Bío.
Servicio Nacional del Consumidor

DHM/PCM-CRB

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete

División Jurídica

Depto. de Gestión Territorial y Canales

Asesor Jurídico

Oficina de Partes