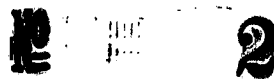




REF.: APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE LA GOBERNACIÓN DE ÚLTIMA ESPERANZA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA



PUNTA ARENAS 13 ENE. 2016

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; y la Resolución N° 0197 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1°.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Gobernación Provincial de última Esperanza, suscribieron con fecha 01 de Diciembre de 2015, un Convenio de cooperación mutua, el cual tiene por objeto habilitar en la comuna de Puerto Natales el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Oficina de Atención al Consumidor de la Provincia de Última Esperanza.

2°.- La facultad delegada a esta Directora Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 0197 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Gobernación de Última Esperanza, suscrito con fecha uno de diciembre de 2015, el cual se transcribe a continuación:



**"CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ÚLTIMA ESPERANZA
Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Puerto Natales Provincia de Última Esperanza, República De Chile, 01 de diciembre de 2015, comparecen, por una parte la Gobernación Provincial de Última Esperanza, Rol Único Tributario N° 60.511.122-K, representada legalmente por su Gobernador titular don JOSE RUÍZ SANTANA, ambos domiciliados para estos efectos en calle Eberhard N° 417, Comuna de Natales, en adelante "la Gobernación"; 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 Directora Regional doña PAMELA RAMÍREZ JARAMILLO, ambos con domicilio para estos efectos en calle Lautaro Navarro N° 353 , Comuna y Ciudad de Punta Arenas, en adelante el "SERNAC"; ambos comparecientes mayores de edad, se han acordado 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 Gobernación Provincial de Última Esperanza han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Puerto Natales el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Oficina de Atención al Consumidor de la Provincia de Última Esperanza.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Provincia, acercando la acción del Gobierno a los consumidores y consumidoras 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 en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.



SEGUNDO: Talleres.

Para el funcionamiento de la Oficina de Atención al Consumidor de la Provincia de Última Esperanza, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los o las funcionarias de la Gobernación Provincial de Última Esperanza que trabajarán la plataforma 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 Modelo de Atención al Consumidor (MAC);
- 5) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
- 6) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los o las funcionarias 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 éstas 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 Oficina de Atención al Consumidor Provincial, 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 y/o las funcionarias adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.



TERCERO: Equipamiento.

Para el desarrollo de las tareas de la Oficina de Atención al Consumidor 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, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

A petición expresa de la Gobernación Provincial, se puede considerar la entrega de un acceso adicional al sistema para la jefatura directa de quién desempeñe labores en la Plataforma de Atención, a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma Provincial;

3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio SERNACfacilita.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;

5) SERNAC realizará la entrega en comodato del equipamiento computacional para ser destinado exclusivamente, por la plataforma Provincial, a la gestión señalada en el presente convenio.

Este equipamiento puede comprender, entre otros, Computador e Impresora multifunción con Scanner, con los respectivos insumos para poder realizar la función encomendada.

Las mantenciones y reparaciones de los equipos entregados serán de responsabilidad 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 de Magallanes y Antártica Chilena, informará periódicamente a la Gobernación Provincial de Última Esperanza y a su Gobernador, 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 a la Gobernación Provincial de Última Esperanza del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Provincial, 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 Oficina de Atención al Consumidor, 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 Oficina de Atención al Consumidor 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 Provincial y en directa coordinación con funcionarios o funcionarias de la Oficina de Atención al Consumidor, 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 Oficina de Atención al Consumidor indicada, la Gobernación Provincial de Última Esperanza dispondrá de un funcionario o funcionaria, 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 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.

No podrán ser funcionarios o funcionarias encargadas 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 Provincia, o bien sean parte del Consejo Regional.
- 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 Gobernación Provincial de Última Esperanza:

La Gobernación Provincial de Última Esperanza 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 plataforma tecnológica Modelo de Atención al Consumidor (MAC), como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.



OCTAVO: Espacio físico e insumos.

La Gobernación Provincial de Última Esperanza 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 necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo.

La Gobernación Provincial de Última Esperanza, gestionará un punto de internet ante el Ministerio del Interior y Seguridad Pública para funcionamiento de la Plataforma Sernac, se cumpla los requisitos técnicos establecidos.

NOVENA: 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 a la Funcionaria Denisse Pérez Ogden Profesional de Apoyo y Administradora de Plataformas y la Gobernación Provincial de Última Esperanza designa a don/doña Edith Ruiz Mancilla, en su calidad de Encargada de Oficina Oirs de la Gobernación de Última Esperanza, para que realice 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 de Magallanes y Antártica Chilena SERNAC y a la Gobernación Provincial de Última Esperanza.

DECIMO: Vigencia.

Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Gobernación Provincial de Última Esperanza y la que emita la Dirección Regional SERNAC Magallanes y Antártica Chilena, y tendrá una duración de 1 año, 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. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se reservan el derecho a poner término anticipado al convenio en cualquier tiempo y sin expresión de causa, notificando este hecho mediante carta certificada.

UNDÉCIMO: La Gobernación Provincial de Última Esperanza reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el Equipamiento descrito en la cláusula tercera de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Oficina de Atención al Consumidor. 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 SEGUNDO: 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 Gobernación Provincial de Última Esperanza

DECIMO TERCERO: La personería de don JOSE RUIZ SANTANA para representar a la Gobernación Provincial de Última Esperanza, en su calidad de Gobernador Provincial, consta en el Decreto del Ministerio del Interior de nombramiento N° 712, de fecha 11 de marzo de 2015.

La personería de doña PAMELA RAMIREZ JARAMILLO para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena, consta en Resolución N°133 de 2011 del SERNAC y que renueva su nombramiento como Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena, quien suscribe el presente convenio en mérito de facultades delegadas en el numeral tercero, letra b) de la resolución N° 0197 de 2013, mismas que se ejercen POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes al ser exhibidas mutuamente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL”

POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL



Pamela Ramírez Jaramillo
Directora Regional
Región de Magallanes y Antártica Chilena
Servicio Nacional del Consumidor.



REI.

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete.

División Jurídica.

Abogado Encargado de Transparencia Activa.

Depto. de Gestión Territorial y Canales.

Dirección Regional de Magallanes y Antárticas Chilena.

Oficina de Partes.



CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE ÚLTIMA ESPERANZA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Puerto Natales Provincia de Última Esperanza, República De Chile, 01 de diciembre de 2015, comparecen, por una parte la **Gobernación Provincial de Última Esperanza**, Rol Único Tributario N° 60.511.122-K, representada legalmente por su Gobernador titular don **JOSE RUÍZ SANTANA**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Eberhard N° 417, Comuna de Natales, en adelante "la Gobernación"; 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 Directora Regional doña **PAMELA RAMÍREZ JARAMILLO**, ambos con domicilio para estos efectos en calle Lautaro Navarro N° 353 , Comuna y Ciudad de Punta Arenas, en adelante el "SERNAC"; ambos comparecientes mayores de edad, se han acordado 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 Gobernación Provincial de Última Esperanza han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Puerto Natales el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Oficina de Atención al Consumidor de la Provincia de Última Esperanza.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Provincia, acercando la acción del Gobierno a los consumidores y consumidoras 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 en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

SEGUNDO: Talleres.

Para el funcionamiento de la Oficina de Atención al Consumidor de la Provincia de Última Esperanza, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los o las funcionarios de la Gobernación Provincial de Última Esperanza que trabajarán la plataforma 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 Modelo de Atención al Consumidor (MAC);
- 5) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
- 6) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los o las funcionarias 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 éstas 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 Oficina de Atención al Consumidor Provincial, 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 y/o las funcionarias adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

TERCERO: Equipamiento.

Para el desarrollo de las tareas de la Oficina de Atención al Consumidor 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, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

A petición expresa de la Gobernación Provincial, se puede considerar la entrega de un acceso adicional al sistema para la jefatura directa de quién desempeñe labores en la Plataforma de Atención, a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma Provincial;

- 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;
- 5) SERNAC realizará la entrega en comodato del equipamiento computacional para ser destinado exclusivamente, por la plataforma Provincial, a la gestión señalada en el presente convenio.

Este equipamiento puede comprender, entre otros, Computador e Impresora multifunción con Scanner, con los respectivos insumos para poder realizar la función encomendada.

Las mantenciones y reparaciones de los equipos entregados serán de responsabilidad 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 de Magallanes y Antártica Chilena, informará periódicamente a la Gobernación Provincial de Última Esperanza y a su Gobernador, 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 a la Gobernación Provincial de Última Esperanza del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Provincial, 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 Oficina de Atención al Consumidor, 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 Oficina de Atención al Consumidor 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 Provincial y en directa coordinación con funcionarios o funcionarias de la Oficina de Atención al Consumidor, 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 Oficina de Atención al Consumidor indicada, la Gobernación Provincial de Última Esperanza dispondrá de un funcionario o funcionaria, 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 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.



No podrán ser funcionarios o funcionarias encargadas 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) Ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna o Provincia, o bien sean parte del Consejo Regional.
- 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 Gobernación Provincial de Última Esperanza:

La Gobernación Provincial de Última Esperanza 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 plataforma tecnológica Modelo de Atención al Consumidor (MAC), como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

OCTAVO: Espacio físico e insumos.

La Gobernación Provincial de Última Esperanza 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 necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo.

La Gobernación Provincial de Última Esperanza, gestionará un punto de internet ante el Ministerio del Interior y Seguridad Pública para funcionamiento de la Plataforma Sernac, se cumpla los requisitos técnicos establecidos.



NOVENA: 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 a la Funcionaria Denisse Pérez Ogden Profesional de Apoyo y Administradora de Plataformas y la Gobernación Provincial de Última Esperanza designa a don/doña Edith Ruiz Mansilla, en su calidad de Encargada de Oficina Oirs de la Gobernación de Última Esperanza, para que realice 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 de Magallanes y Antártica Chilena SERNAC y a la Gobernación Provincial de Última Esperanza.

DECIMO: Vigencia.

Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Gobernación Provincial de Última Esperanza y la que emita la Dirección Regional SERNAC Magallanes y Antártica Chilena, y tendrá una duración de 1 año, 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. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se reservan el derecho a poner término anticipado al convenio en cualquier tiempo y sin expresión de causa, notificando este hecho mediante carta certificada.

UNDÉCIMO: La Gobernación Provincial de Última Esperanza reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el *Equipamiento* descrito en la cláusula tercera de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Oficina de Atención al Consumidor. 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 SEGUNDO: 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 Gobernación Provincial de Última Esperanza

DECIMO TERCERO: La personería de don JOSE RUIZ SANTANA para representar a la Gobernación Provincial de Última Esperanza, en su calidad de Gobernador Provincial, consta en el Decreto del Ministerio del Interior de nombramiento N° 712, de fecha 11 de marzo de 2015.

La personería de doña PAMELA RAMIREZ JARAMILLO para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena, consta en Resolución N°133 de 2011 del SERNAC y que renueva su nombramiento como Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena, quien suscribe el presente convenio en mérito de facultades delegadas en el numeral tercero, letra b) de la resolución N° 0197 de 2013, mismas que se ejercen POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes al ser exhibidas mutuamente.



PAMELA RAMIREZ JARAMILLO
Directora Regional Sernac XII Región
Por Orden del Director Nacional



JOSE RUIZ SANTANA
GOBERNADOR Gobernador
Provincia de Última Esperanza