



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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 213

CONCEPCIÓN, 20 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° 60 de 1 de Junio de 2015, 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 YUMBEL	07.08.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE YUMBEL Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE BULNES	22.08.2002	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE BULNES Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE TOMÉ	07.09.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE TOMÉ Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE PENCO	23.05.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE PENCO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO	24.08.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE NACIMIENTO	04.07.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE NACIMIENTO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE HUALPEN	31.08.2006	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE HUALPEN Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MUNICIPALIDAD DE COELEMU	28.12.2004	CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE COELEMU Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



2º Que dichos Convenios fueron suscritos de conformidad con las facultades delegadas en los Directores Regionales del SERNAC, contempladas en las respectivas Resoluciones Exentas de este Servicio Nacional del Consumidor.

3º 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 1º, los que se transcriben a continuación:



Convenio de Cooperación Mutua

En Yumbel., a 07 de Agosto del 2006., entre la I. MUNICIPALIDAD DE YUMBEL, representada legalmente por su Señor Alcalde, don **Raúl Betancur Ayala**, 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 Yumbel, 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 Yumbel, 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 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, una Impresora Láser, necesaria para la gestión de los(as) funcionarios(as). El detalle de las características y estado de la Impresora 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 Yumbel.

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 e instalación a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, en un computador de propiedad de la Ilustre Municipalidad, cuya versión debe ser 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.

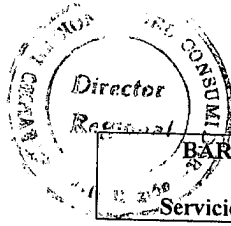

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a doña Angélica Yáñez y el SERNAC a doña María Verónica González como a sus coordinadores y responsables.

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.

DUODÉCIMO: Las partes acuerdan por este acto dejar sin efecto el convenio suscrito por ellos con fecha 17 de diciembre del 2003, entendiéndose vigente para todo efecto legal y administrativo el presente convenio.

DECIMOTERCERO: Las partes para los efectos de este convenio fijan domicilio en la comuna de Yumbel.

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

 Director Regional Servicio Nacional del Consumidor		 ALCALDE	
BARBARA MARTIN SILVA Director Regional Servicio Nacional del Consumidor			RAUL BETANCUR AYALA Alcalde I. Municipalidad de Yumbel



CONVENIO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE
BULNES
CON
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Bulnes, 22 de agosto del año 2002, entre don Jorge Hidalgo Oñate, Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Bulnes y en su representación, en adelante "la Municipalidad", por una parte; y, por la otra, don ALBERTO UNDURRAGA VICUÑA, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y en representación del mismo, en lo sucesivo también "SERNAC", se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO : El Servicio Nacional del Consumidor, como organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de la información, educación y protección de los consumidores, y la Ilustre Municipalidad de Bulnes, en cuanto corporación autónoma de derecho público destinada a satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar el funcionamiento de una Oficina Comunal de Información al Consumidor, que será, para todos los efectos, dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta Oficina tendrá por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que, a través del SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna de Bulnes en lo relativo a las materias de protección al consumidor que en el presente convenio se mencionan.

SEGUNDO : Para el funcionamiento de la Oficina indicada, la Municipalidad destinará a un funcionario calificado y proporcionará un local debidamente señalado y equipado sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes.

TERCERO : Durante el primer año de funcionamiento de esta Oficina, SERNAC destinará a uno de sus funcionarios para que asesore al personal municipal asignado a aquélla en la recepción reclamos y en su posterior tramitación, en la realización de talleres de educación y en la atención de consultas de los consumidores.

Asimismo, proporcionará el material de información y educación al consumidor de que dispone.

CUARTO : SERNAC capacitará a los funcionarios de esta Oficina, antes de la instalación de la misma, en materias legales básicas para satisfacer las consultas, reclamos, denuncias y otros requerimientos que hagan efectivos los consumidores en defensa de sus derechos. El funcionario encargado de la Oficina deberá informar trimestralmente al Servicio acerca de las actividades desarrolladas en igual período en cuanto a las acciones de atención de público (evacuación de consultas y reclamos) que haya efectuado y de los casos que se hayan resuelto por avenimiento entre las partes, así como de los que hubiere derivado a otras entidades competentes o al correspondiente Juzgado de Policía Local.

Los funcionarios municipales asignados a esta Oficina y ya capacitados tomarán a su cargo de manera planificada la atención de consultas y la difusión de las materias de consumo y economía orientadas al ámbito de trabajo con la comunidad organizada, sin perjuicio de las obligaciones propias del SERNAC.

QUINTO : Por este acto la Municipalidad se obliga a remitir, a la brevedad posible, a la Dirección Regional del SERNAC en la VIII Región toda la documentación que reúna con motivo de la toma de conocimiento o promoción de un acuerdo directo entre uno o varios consumidores y un proveedor que signifique la solución del conflicto de consumo que se haya presentado entre dichas partes.

Con tales antecedentes, más los que estime pertinente agregar el SERNAC, se procederá, si así lo decidiera este último, a la correspondiente autenticación de la transacción para los efectos señalados en el inciso segundo del artículo 50 de la Ley Nº 19.496, sobre Derechos de los Consumidores.

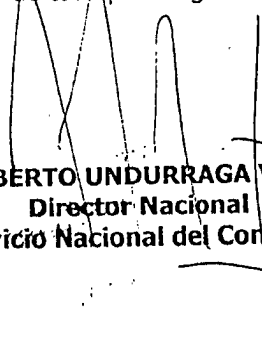
SEXTO : La Municipalidad incorporará, por Decreto Alcaldicio, esta Oficina a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad acerca de los recursos, la gestión y el destino de las acciones que se emprendan.

SÉPTIMO : Vencido el plazo señalado en el primer párrafo de la cláusula tercera, la Municipalidad tomará a su cargo la impresión y distribución de los materiales de información y difusión que le entregue el SERNAC y la impresión de las encuestas de precios y de los formularios de denuncias o demandas relacionadas con las normas legales que resguardan los derechos del consumidor. En todo caso, el SERNAC procurará brindar por sí mismo el aludido material en cuanto sus recursos se lo permitan.

OCTAVO : La Municipalidad y el SERNAC designan a su Director de Desarrollo Comunitario y a su Director Regional en la VIII Región, respectivamente, como coordinadores para los efectos del debido cumplimiento de este convenio.

NOVENO: El presente convenio entrará a regir a contar de esta fecha y su duración será indefinida, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término cuando lo tenga por conveniente, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra parte con a lo menos 90 días de anticipación.

Para constancia, se firma en seis ejemplares de igual tenor y data, quedando tres en poder de cada parte signataria.


ALBERTO UNDURRAGA VICUÑA
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



Convenio de Cooperación Mutua

En Tomé, a 7 de Septiembre del 2006., entre LA I. MUNICIPALIDAD DE TOME, representada legalmente por su Señor Alcalde, don **Eduardo Aguilera Aguilera**, 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 Tomé, 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 Tomé, 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 interacción 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 informático necesario para la gestión de los(as) funcionarios(as), consistente en un computador (gabinete, teclado, mouse y pantalla). El detalle de las características y estado de los equipos 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 Tomé..

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 SERNACfacilita 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 **Luis Fuentes Toledo** 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 30 de Diciembre de 1996, 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.

<p>BARBARA MARTIN SILVA Director Regional Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>★ EDUARDO AGUILERA AGUILERA Alcalde I. Municipalidad de TOME</p>
---	--

Convenio de Cooperación Mutua

En Concepción, a 23 de Mayo del 2006, entre la I. Municipalidad de Penco, representada legalmente por su Señor Alcalde, don **Guillermo Cáceres Collao**, por una parte, y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Director Nacional, don **José Roa Ramírez**, ha 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 Penco han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la Comuna de Penco, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio Penco, 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 (bajo uso de clave) 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.
- 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.



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 Penco.

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) 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.

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, 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 SERNACfacilita 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 Carlos Florio Garrido y el SERNAC a doña 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.

 <p>DIRECTOR NACIONAL JOSE ROA RAMIREZ Director Nacional ★ Servicio Nacional del Consumidor</p>	 <p>GUILLERMO CACERES COLLAO Alcalde I. Municipalidad de Penco</p>
---	---

Convenio de Cooperación Mutua

En San Ignacio, a 24 de agosto de 2006, entre LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO, representada legalmente por su Sr. Alcalde, don Nelson Aedo Figueroa, 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 San Ignacio, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la Comuna de San Ignacio., el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio San Ignacio, 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 la funcionaria de la plataforma designada 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 SERNACfacilita Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a la funcionaria 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 la funcionaria encargada 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 la jefe directo de la funcionaria, 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 la funcionarias 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 la funcionaria 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 San Ignacio.

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un 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 para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, la funcionaria encargada, 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 la funcionaria 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 la funcionaria 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 funcionaria 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 la funcionaria 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.


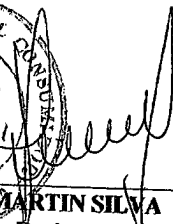
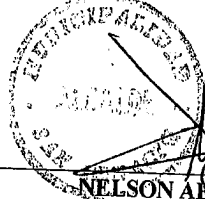

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador entregado en comodato por el SERNAC, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 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 doña Otilia Navarrete Jara 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. Se hace presente asimismo que el convenio anterior suscrito por las mismas partes, queda sin efecto, entendiéndose vigente para todos los efectos legales, 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	  NELSON AEDO FIGUEROA Alcalde I. Municipalidad de San Ignacio
--	--



Convenio de Cooperación Mutua

En Nacimiento., a 04 de Julio del 2006., entre LA I. MUNICIPALIDAD DE NACIMIENTO, representada legalmente por su Señor Alcalde, don **Gerardo Montes Cisternas**, 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 Nacimiento, 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 Nacimiento, 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 informático necesario para la gestión de los(as) funcionarios(as), consistente en un computador (gabinete, teclado, mouse, pantalla y parlantes) y una impresora. El detalle de las características y estado de los equipos 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 Nacimiento.

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.

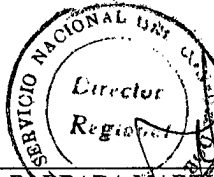

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador entregado en comodato por el SERNAC, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 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 doña Gumercinda Solís Jara 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.

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

 <i>[Handwritten Signature]</i> BARBARA MARTIN SILVA Directora Regional Servicio Nacional del Consumidor	 <i>[Handwritten Signature]</i> GERARDO MONTES CISTERNAS Alcalde 1.º Municipalidad de Nacimiento
---	--

CONVENIO DE COOPERACION MUTUA

MUNICIPALIDAD DE HUALPEN Y SERVICIO NACIONAL DEL COSUMIDOR

En Hualpen, a **9 de ACO. 2006**, entre la **MUNICIPALIDAD DE HUALPEN**, R.U.T. N° 69.256.400-K, representada legalmente por su Alcalde, don **Marcelo Rivera Arancibia**, Cédula Nacional de Identidad N° 9.332.855-8, ambos con domicilio en calle Chaitén N° 8070, comuna de Hualpen, por una parte, y, por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**, R.U.T. N° 60.702.000-0, representado por su Directora Regional, doña **Bárbara Martín Silva**, Cédula Nacional de Identidad N° 7.049.267-9, ambos con domicilio en calle Aníbal Pinto N° 450, Galería Alessandri, Oficina N° 17, comuna de Concepción, y de paso en ésta, 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 Hualpén, 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 Hualpén, 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.

I.- 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 N°19.496 y sus modificaciones posteriores, 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 ser realizadas, 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 la Municipalidad de Hualpen:

- 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 informático necesario para la gestión de los(as) funcionarios(as), consistente en un computador (gabinete, teclado, mouse, pantalla y parlantes) y una impresora. El detalle de las características y estado de los equipos 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.

II.- Compromiso de la Municipalidad de Hualpén..

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 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) César Arriagada Lira 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: Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.



BARBARA MARTIN SILVA
Inspector
Regional
Director Regional
Servicio Nacional del Consumidor



MARCELO RIVERA ARANCIBIA
Alcalde
Municipalidad de Hualpén


MUNICIPALIDAD
ASESOR
JURIDICO
HUALPEN



CONVENIO

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COELEMU

CON

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En COELEMU, a 28 días del mes de diciembre de 2004, entre doña EUGENIA ROMERO SEGUER, Alcaldesa de la Ilustre Municipalidad de COELEMU y en su representación, en adelante "la Municipalidad", por una parte; y, por la otra, don JOSÉ LUIS GUARDERAS MARÍN, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor y en representación del mismo, en lo sucesivo también "SERNAC", se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO : El Servicio Nacional del Consumidor, como organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de la información, educación y protección de los consumidores, y la Ilustre Municipalidad de COELEMU, en cuanto corporación autónoma de derecho público destinada a satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar el funcionamiento de una Oficina Comunal de Información al Consumidor, que será, para todos los efectos, dependencia administrativa de la Municipalidad.

Esta Oficina tendrá por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que, a través del SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna de COELEMU, en lo relativo a las materias de protección al consumidor que en el presente convenio se mencionan.

SEGUNDO : Para el funcionamiento de la Oficina indicada, la Municipalidad destinará, a lo menos, a un funcionario calificado y proporcionará un local debidamente señalado y equipado, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes.

TERCERO : Durante el primer año de funcionamiento de esta Oficina, SERNAC destinará a uno de sus funcionarios para que asesore al personal municipal asignado a aquella en la recepción de quejas y reclamos y en su posterior tramitación, en la realización de talleres de educación y en la atención de consultas de los consumidores.

Asimismo, proporcionará el material de información y educación al consumidor de que dispone.



CUARTO : SERNAC capacitará a los funcionarios de esta Oficina, antes de la instalación de la misma, en materias legales básicas para satisfacer las consultas, reclamos, denuncias y otros requerimientos que hagan efectivos los consumidores en defensa de sus derechos. El funcionario encargado de la Oficina deberá informar mensualmente al Servicio acerca de las actividades desarrolladas en igual período en cuanto a las acciones de atención de público (evacuación de consultas, quejas y reclamos) que haya efectuado y de los casos que se hayan resuelto por avenimiento entre las partes, así como de los que hubiere derivado a otras entidades competentes o al correspondiente Juzgado de Policía Local.

Los funcionarios municipales asignados a esta Oficina y ya capacitados tomarán a su cargo de manera planificada la atención de consultas y la difusión de las materias de consumo y economía orientadas al ámbito de trabajo con la comunidad organizada, sin perjuicio de las obligaciones propias del SERNAC.

QUINTO : Por este acto la Municipalidad se obliga a remitir, a la brevedad posible, a la Dirección Regional del SERNAC en la VIII Región toda la documentación que reúna con motivo de la toma de conocimiento o promoción de un acuerdo directo entre uno o varios consumidores y un proveedor que signifique la solución del conflicto de consumo que se haya presentado entre dichas partes.

Con tales antecedentes, más los que estime pertinente agregar el SERNAC, se procederá, si así lo decidiera este último, a la correspondiente autenticación de la transacción para los efectos señalados en el inciso segundo del artículo 50 de la Ley Nº 19.496, sobre Derechos de los Consumidores.

SEXTO : La Municipalidad incorporará, por Decreto Alcaldicio, esta Oficina a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad acerca de los recursos, la gestión y el destino de las acciones que se emprendan.

SÉPTIMO : Vencido el plazo señalado en el primer párrafo de la cláusula tercera, la Municipalidad tomará a su cargo la impresión y distribución de los materiales de información y difusión que le entregue el SERNAC y la impresión de las encuestas de precios y de los formularios de denuncias o demandas relacionadas con las normas legales que resguardan los derechos del consumidor. En todo caso, el SERNAC procurará brindar por sí mismo el aludido material en cuanto sus recursos se lo permitan.

OCTAVO : La Municipalidad y el SERNAC designan a su Director de Desarrollo Comunitario y a su Director Regional en la VIII Región, respectivamente, como coordinadores para los efectos del debido cumplimiento de este convenio.


NOVENO: El presente convenio entrará a regir a contar de esta fecha y su duración será indefinida, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término cuando lo tenga por conveniente, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra parte con a lo menos 90 días de anticipación.

Para constancia, se firma en seis ejemplares de igual tenor y data, quedando tres en poder de cada parte signataria.




JOSÉ LUIS GUARDERAS MARIN
Director Regional
Servicio Nacional del Consumidor




EUGENIA ROMERO SEGUEL
Alcaldesa
I. Municipalidad de COELEMU



POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



Damaris Hernández Muñoz
DAMARIS HERNÁNDEZ MUÑOZ
Directora Regional (PT)
Región del Bío Bío.
Servicio Nacional del Consumidor

DHM/PCM-CRB

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete

División Jurídica

Depto. de Gestión Territorial y Canales

Oficina de Partes