

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

RESOLUCIÓN EXENTA N° **112**

Valparaíso, **13 SEP. 2010**

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° 143 de 14 de Noviembre de 2012, y la Resolución 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	RUT	FECHA	TÍTULO
GOBERNACION PROVINCIAL DE PETORCA	60.511.057-6	10-06-2016	CONVENIO DE COOPERACIÓN Y APOYO RECÍPROCO


2° Que dicho Convenio fue suscrito de conformidad con las facultades delegadas en los Directores Regionales del SERNAC.

3° La facultad delegada a este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 197 de fecha 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor y las Instituciones señaladas en el Considerando 1°, los que se transcriben a continuación:

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

  
Niélas Octavio Corvalán Pino  
Director Regional  
Región de Valparaíso  
Servicio Nacional del Consumidor

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete  
División Jurídica  
Abogado Encargado de Transparencia Activa  
Depto. de Gestión Territorial y Canales  
Dirección Regional de Valparaíso  
Oficina de Partes



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE PETORCA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En La Ligua, Provincia de Petorca, República De Chile, con fecha 10 de junio de 2016, comparecen, por una parte la **Gobernación Provincial de Petorca**, Rol Único Tributario N° 60.511.057-6, representada legalmente por su Gobernador don Mario Luis Fuentes Romero, ambos domiciliados para estos efectos en calle Portales N° 367, Comuna de La Ligua, 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 Director Regional don Nicolás Corvalán Pino, ambos con domicilio para estos efectos en calle Melgarejo N°669, Piso 6, Comuna y Ciudad de Valparaíso, 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 Petorca han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de La Ligua el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Oficina de Atención al Consumidor de la Provincia de Petorca.

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 Petorca, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los o las funcionarias de la Gobernación Provincial de Petorca 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

Gobierno de Chile



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 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;

Gobierno de Chile



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 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.

Sin perjuicio de lo señalado, la entrega de este equipamiento por parte de SERNAC quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria con que el Servicio cuente al momento de entrada en vigencia del presente convenio.

### **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 Valparaíso, informará periódicamente a la Gobernación Provincial de Petorca 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 Petorca 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

Gobierno de Chile



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 Petorca 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 Petorca:**

La Gobernación Provincial de Petorca 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.

Gobierno de Chile



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **OCTAVO:** Espacio físico e insumos.

La Gobernación Provincial de Petorca 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 Petorca, 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 Ximena Donoso Reinoso, Administradora de Plataformas y la Gobernación Provincial de Petorca designa a doña Ana Salzmán Santana, en su calidad de Encargada de Oficina Oirs de la Gobernación de Petorca, 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 Valparaíso SERNAC y a la Gobernación Provincial de Petorca.

### **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 Petorca y la que emita la Dirección Regional SERNAC Valparaíso, 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 Petorca 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.

Gobierno de Chile



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

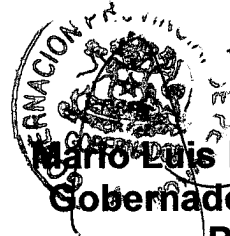
**DECIMO SEGUNDO:** El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Gobernación Provincial de Petorca.

**DECIMO TERCERO:** La personería de don Mario Luis Fuentes Romero para representar a la Gobernación Provincial de Petorca, en su calidad de Gobernador Provincial, consta en el Decreto del Ministerio del Interior de nombramiento N°700, de fecha 11 de marzo de 2014 y las facultades delegadas de Intendencia que habilitan la suscripción constan en Resolución Exenta N° 981 de fecha 28 de marzo de 2016.

La personería de don Nicolás Corvalán Pino para representar al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en su calidad de Director Regional de Valparaíso, consta en Resolución N°038 de 2015 del SERNAC, 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.



**Nicolás Corvalán Pino**  
**Director Regional de SERNAC**  
**Valparaíso**



**Mario Luis Fuentes Romero**  
**Gobernador Provincial de**  
**Petorca**