

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

RESOLUCIÓN EXENTA Nº **01103**

SANTIAGO, **31 AGO 2016**

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley Nº 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 Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución Nº 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución Nº 1450 de 11 de Enero de 2014, y la Resolución Nº 197 de 18 de Diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

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

	<b>ORGANISMO</b>	<b>RUT</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO</b>
1	<b>Municipalidad de Huechuraba</b>	69.255.400-0	26.09.2013	Convenio de Cooperación Mutua
2	<b>Municipalidad de Independencia</b>	69.255.500-7	09.04.2013	Convenio de Cooperación Mutua
3	<b>Municipalidad de Isla de Maipo</b>	69.071.900-2	05.04.2013	Convenio de Cooperación Mutua
4	<b>Municipalidad de La Cisterna</b>	69.072.000-0	19.06.1997	Convenio de Cooperación Mutua

2º Que dichos Convenios fueron suscritos de conformidad con las facultades delegadas en los Directores Regionales del SERNAC.

3º La facultad delegada a este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución Nº 197 de fecha 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUEBANSE 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

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE HUECHURABA

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 26 de Septiembre del 2013 comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE HUECHURABA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.255.400-0 representada legalmente por su Alcalde Carlos Cesar Cuadrado Prats, cédula nacional de identidad N° 7.949.081-4, ambos domiciliados para estos efectos en Premio Nobel 5555, Huechuraba, de esta Comuna, en adelante e indistintamente, "la Municipalidad"; y por otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional Metropolitano(S) don RODRIGO ANDRÉS MARTÍNEZ ALARCÓN, cédula nacional de identidad N° 10.766.858-6, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, segundo piso, Comuna y Ciudad de Santiago, en adelante e indistintamente "SERNAC"; ambos comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

### PRIMERO: Antecedentes:

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

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





## SEGUNDO: Talleres.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de Huechuraba el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los/as funcionarios/as de la plataforma designado/a por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

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

Los talleres de trabajo referidos deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser 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 Plataforma SERNACfacilita Municipio, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

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



*[Handwritten signature]*



### TERCERO: Equipamiento.

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

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

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

- 3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correo electrónico;
- 4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;
- 5) Sernac realizará la entrega en comodato del equipamiento computacional para ser destinado exclusivamente, por la plataforma Municipal, a la gestión señalada en el presente convenio.

Este equipamiento puede comprender, entre otros, Computador, Impresora, o Scanner. No quedan comprendidos en el comodato los insumos de cada equipo entregado.

Las manteniones y reparaciones de los equipos entregados serán de responsabilidad municipal.

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.



*[Handwritten signature]*

-----



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

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

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

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

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





**SEXTO:** Recursos Humanos.

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

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

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

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

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

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



*[Handwritten signature]*



**SEPTIMO:** compromisos de la Municipalidad de Huechuraba.

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

**OCTAVO:** Espacio físico e insumos.

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

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

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

**DECIMO:** Para el adecuado desarrollo de las actividades y compromisos que derivan de este convenio, las partes han acordado la designación de representantes. El SERNAC designa a la funcionaria Señorita Gladys Marcia Cornejo Morales, Administradora de Plataformas y la Municipalidad designa a doña Carolina Paola Rojas Charcas, en su calidad de Encargada de la Oficina de Derecho Ciudadano, para que realicen el seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos del presente convenio, pudiendo efectuar las correcciones que durante su desarrollo se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC y a la Municipalidad de Huechuraba.



*Handwritten signature*



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

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

**DUODÉCIMO:** La Municipalidad de Huechuraba 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 Plataforma SERNAC*facilita*. Asimismo, declara que lo descrito en la cláusula tercera solo será utilizado por personal autorizado y para los fines precisos y específicos para los cuales le han sido proveídos.

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

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



*[Handwritten signature]*





MUNICIPALIDAD DE HUECHURABA



Vivir mejor es posible



**DECIMO CUARTO:** La personería de don Carlos Cesar Cuadrado Prats en su calidad de Alcalde, para representar a la Municipalidad de Huechuraba consta en la Sentencia de Calificación y Escrutinio General de Elección de Alcalde y Concejales de la comuna de Huechuraba, emanada del Primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, de fecha 30 de noviembre de 2012.

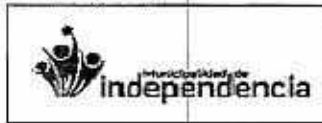
La personería de don RODRIGO ANDRÉS MARTÍNEZ ALARCÓN para representar al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en su calidad de Director Regional Metropolitano Suplente, consta en Resolución Exenta N°0409, de fecha 05 de Abril de 2013 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.



**RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN**  
DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO(S) SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



**CARLOS CÉSAR CUADRADO PRATS**  
ALCALDE MUNICIPALIDAD DE HUECHURABA



**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA**  
**ENTRE**  
**LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA**  
**Y**  
**EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

EN Santiago, REPÚBLICA DE CHILE, a 09 de Abril 2013. Comparecen, por una parte la Municipalidad de Independencia, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.255.500-7, representada legalmente por su Alcalde, don Gonzalo Andrés Duran Barinti Cédula Nacional de Identidad N° 10.338.254-8, con domicilio para estos efectos en Avenida Independencia N° 753, de esta Comuna, en adelante e indistintamente, "la Municipalidad"; y por otra, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional (PT) don Juan José Ossa Santa Cruz, Cédula Nacional de identidad N° 13.550.967-1 con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 50 piso 8, de la Comuna y Ciudad de Santiago, en adelante e indistintamente "SERNAC"; ambos comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

**PRIMERO: Antecedentes:**

El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección a los consumidores, y la Municipalidad de Independencia, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la Comuna de Independencia el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, 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 a los consumidores que se vean afectados en sus derechos, teniendo además presente, como su principal objetivo, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.



### **SEGUNDO: Talleres.**

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público situada en el Municipio de Independencia, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los/as funcionarios/as de la plataforma designada/os por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

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

Los talleres de trabajo referidos deberán ser, a lo menos uno por semestre, pudiendo ser 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 Plataforma Municipal, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

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

### **TERCERO: Equipamiento.**

Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma del Modelo 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 del Modelo de Atención al Consumidor
  - 3) A petición expresa del Municipio, se puede considerar la entrega de un acceso adicional al sistema para el/la Jefe/a directo de los/as funcionarios/as, a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma comunal;
  - 4) 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;
  - 5) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;
  - 6) SERNAC realizará la entrega en comodato de un equipamiento computacional para ser destinado exclusivamente por la plataforma Municipal, a la gestión señalada en el presente convenio. Este equipamiento puede comprender entre otros, Computador, Impresora, o Scanner. No quedan Comprendidos en el comodato los insumos de cada equipo entregado. Las mantenciones y reparaciones de los equipos entregados serán de responsabilidad municipal. Sin perjuicio de lo señalado, la entrega de este equipamiento por parte del 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 Metropolitana, informará periódicamente a la Municipalidad y a su Alcalde, el estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre los volúmenes de casos ingresados por la plataforma, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, entre

\_\_\_\_\_



otros. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás Plataformas de gestión de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

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

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

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

Además, considerando que la Plataforma municipal 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 comunal y en directa coordinación con los funcionarios/as de la plataforma, jornadas de orientación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar y formar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de Asociaciones de Consumidores.

**SEXTO: Recursos Humanos.**

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

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

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

\_\_\_\_\_

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

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

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

**SEPTIMO: Compromisos de la Municipalidad de Independencia:**

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

**OCTAVO: Espacio físico e insumos.**

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

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

---



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

**DECIMO:** Para el adecuado desarrollo de las actividades y compromisos que derivan de este convenio, las partes han acordado la designación de representantes. El SERNAC designa a la funcionaria Señorita GLADYS MARCIA CORNEJO MORALES, Administradora de Plataformas, y la Municipalidad de Independencia designa a don EDUARDO MUÑOZ BENVENUTO, en su calidad de Director de Desarrollo Comunitario Municipalidad de Independencia, para que realicen el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades del presente convenio, pudiendo efectuar las correcciones que durante su desarrollo se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC y a la Municipalidad de Independencia.

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

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

**DUODÉCIMO:** La Municipalidad de Independencia 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 propias de la Plataforma municipal. Asimismo, declara que lo descrito en la cláusula tercera solo será utilizado por personal autorizado y para los fines precisos y específicos para los cuales le han sido proveídos.

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

\_\_\_\_\_



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

**DECIMO CUARTO:** La personería de don, Gonzalo Andrés Duran Baronti, para representar a la Municipalidad de Independencia, consta en la sentencia de calificación y escrutinio general de la elección de Alcalde y Concejales de la comuna de Independencia y del acta Complementaria de Proclamación, pronunciada por el Tribunal Electoral de la Región Metropolitana de fecha treinta de noviembre del año dos mil doce.

La personería de don Juan José Ossa Santa Cruz, para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director Nacional (PT), consta en el Decreto Supremo Nº 136 de 04 de diciembre de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el cual no se inserta por ser conocido de las partes.

  
Juan José Ossa Santa Cruz  
Director Nacional (PT)  
Servicio Nacional del Consumidor

  
Gonzalo Duran Baronti  
Alcalde  
Municipalidad de Independencia





**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA**

**ENTRE**

**MUNICIPALIDAD DE ISLA DE MAIPO**

**Y**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, República de Chile, a 5 de Abril de 2013, comparecen, por una parte entre la **MUNICIPALIDAD DE ISLA DE MAIPO**, Persona Jurídica de Derecho Público, del giro de su denominación, Rol Único Tributario N° 69.071.900-2, representada por su Alcalde don **CARLOS ADASME GODOY**, Cédula Nacional de Identidad N° 14.472.322-8, ambos domiciliados para estos efectos en calle Alcalde López N° 9 de la comuna del mismo nombre, en adelante e indistintamente, "la Municipalidad"; y por otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**, Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional Metropolitano(S) don **RODRIGO ANDRÉS MARTÍNEZ ALARCÓN**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.766.858-6, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, segundo piso, Comuna y Ciudad de Santiago, en adelante e indistintamente "SERNAC"; se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

**PRIMERO:** Antecedentes:

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

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





**SEGUNDO:** Talleres.

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

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

Los talleres de trabajo referidos deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser 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 Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

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

\_\_\_\_\_



### TERCERO: Equipamiento.

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

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

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

- 3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correo electrónico;
- 4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;
- 5) Sernac realizará la entrega en comodato del equipamiento computacional para ser destinado exclusivamente, por la plataforma Municipal, a la gestión señalada en el presente convenio.

Este equipamiento puede comprender, entre otros, Computador, Impresora, o Scanner. No quedan comprendidos en el comodato los insumos de cada equipo entregado.

Las mantenciones y reparaciones de los equipos entregados serán de responsabilidad municipal.

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 Metropolitana, informará periódicamente a la Municipalidad y a su Alcalde, el estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre los volúmenes de casos ingresados por la plataforma, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, entre otros. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás Plataformas de gestión de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional. Por otra parte, también se informará al Municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma comunal, y que guarden relación con talleres de trabajo y/o orientaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

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

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de orientación a los consumidores y ciudadanos en general. Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios/as de la Plataforma, jornadas de orientación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar y formar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de Asociaciones de Consumidores.

**SEXTO:** Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a, además de funcionario reemplazante, que posean el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y



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

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

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

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

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

**SEPTIMO:** compromisos de la Municipalidad de Isla de Maipo.

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



**OCTAVO:** Espacio físico e insumos.

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

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

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

**DECIMO:** Para el adecuado desarrollo de las actividades y compromisos que derivan de este convenio, las partes han acordado la designación de representantes. El SERNAC designa a la funcionaria Señorita Gladys Marcia Cornejo Morales, Administradora de Plataformas y la Municipalidad designa a doña Yazna Celis Brizuela, Directora Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Isla de Maipo, para que realicen el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades del presente convenio, pudiendo efectuar las correcciones que durante su desarrollo se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC y a la Municipalidad de Isla de Maipo.

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

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




**DUODÉCIMO:** La Municipalidad de Isla de Maipo 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 Plataforma SERNAC*facilita*. Asimismo, declara que lo descrito en la cláusula tercera solo será utilizado por personal autorizado y para los fines precisos y específicos para los cuales le han sido proveídos.

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


**DECIMO TERCERO:** El presente convenio se suscribe en 6 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando tres en poder del SERNAC, y tres en poder de la Municipalidad de Isla de Maipo.

**DECIMO CUARTO:** La personería de don Carlos Adasme Godoy, para representar al Municipio de Isla de Maipo, consta de Sentencia de proclamación del Primer Tribunal Electoral de la región Metropolitana de 30 de Noviembre de 2012 y Decreto Municipal N° 125 de 2012; en tanto que la personería de don Rodrigo Andrés Martínez Alarcón para representar al Servicio Nacional Del Consumidor, en su calidad de Director Regional Metropolitano Suplente, consta en Resolución Exenta N°0385, de fecha 28 de Marzo del 2013 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.



  
RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN  
DIRECTOR REGIONAL  
METROPOLITANO(S)  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



  
CARLOS ADASME GODOY  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE ISLA DE MAIPO

**CONVENIO IMPLEMENTACIÓN OFICINA DE  
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE LA CISTERNA**

En La Cisterna, a 19 de junio de 1997, entre don Hernán Rojo Avendaño, Alcalde de la Ilustre Municipalidad de La Cisterna, y en su representación, en adelante "la Municipalidad" por una parte, y por otra, don Francisco Fernández Fredes, 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 La Cisterna, 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, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar el funcionamiento de una Oficina Comunal de Información 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 de SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna de La Cisterna 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 señalizado 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 los reclamos, denuncias y otros requerimientos que hagan efectivos los consumidores den defensa de sus derechos, con la exigencia de informar mensualmente al Servicio de las actividades desarrolladas en igual periodo, en cuanto a las acciones de atención de público (consultas, quejas y reclamos) que haya efectuado y de los casos que hayan resuelto por avenimiento entre las partes, así como de los que hubiere derivado a otras entidades competentes o al correspondiente Juzgado de Policía.

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 de SERNAC.

QUINTO : Por este acto la Municipalidad se obliga a remitir, a la brevedad posible, a la oficina de la Unidad de Mediación del SERNAC, ubicada en Teatinos N° 120, primer piso, Santiago, toda la documentación que reúna con motivo de la toma de conocimiento o promoción de un acuerdo directa entre uno o varios consumidores y un proveedor que signifique la solución del conflicto de consumo que se haya presentado entre dichas partes.

Con dichos antecedentes, más los que estime pertinente agregar el SERNAC, se procederá, si así lo decidirá este último, a la correspondiente autenticación de la transacción para los efectos señalados en el inciso segundo del artículo 50 de la Ley N° 19.496.

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 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, SERNAC procurará entregar el aludido material en cuanto sus recursos lo permitan.

OCTAVO : La Municipalidad y SERNAC designan a su Director de Desarrollo Comunitario y a su Coordinador General POCIC en la Región Metropolitana, 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 las partes para ponerle término en cualquier momento, 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.

  
FRANCISCO FERNÁNDEZ FREDES  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

  
HERNÁN ROJO AVENDAÑO  
Alcalde  
I. Municipalidad de La Cisterna



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



*Juan Carlos Luengo Perez*  
**JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**  
**Director Regional**  
**Región Metropolitana**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01103**

SANTIAGO, **31 AGO 2016**

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 1450 de 11 de Enero de 2014, 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:

	<b>ORGANISMO</b>	<b>RUT</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO</b>
1	<b>Municipalidad de Huechuraba</b>	69.255.400-0	26.09.2013	Convenio de Cooperación Mutua
2	<b>Municipalidad de Independencia</b>	69.255.500-7	09.04.2013	Convenio de Cooperación Mutua
3	<b>Municipalidad de Isla de Maipo</b>	69.071.900-2	05.04.2013	Convenio de Cooperación Mutua
4	<b>Municipalidad de La Cisterna</b>	69.072.000-0	19.06.1997	Convenio de Cooperación Mutua

2° Que dichos Convenios fueron suscritos 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:

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

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Carlos Luengo Perez".

**JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**  
Director Regional  
Región Metropolitana  
Servicio Nacional del Consumidor