

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

REF.: APRUEBA CONVENIO DE
COOPERACION MUTUA ENTRE LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PAILLACO Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR, SERNAC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 44

VALDIVIA, 29 AGO. 2017

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°131 de 2014, que nombró a doña Lorena Bustamante Núñez como Directora Regional del SERNAC de la Región de Los Ríos, la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 197 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:


1°.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Municipalidad de Paillaco, suscribieron con fecha 17 de diciembre de 2008 un Convenio de Cooperación Mutua, el cual tiene por objeto habilitar en la comuna de Paillaco el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACFACILITA Municipio Paillaco

2°.- Que dicho Convenio fue suscrito de conformidad con la facultad delegada en los Directores Regionales del SERNAC, contemplada en la letra c) del Resuelvo 3° de la Resolución Exenta N° 197 de 2013, de este Servicio Nacional del Consumidor, esto es, suscribir con las Municipalidades del país los convenios para el establecimiento de las denominadas Plataformas SERNAC Facilita Municipio en las respectivas comunas, habiendo cumplido previamente con los requisitos establecidos en la misma Resolución.

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

RESUELVO:

1.- APRUÉBASE el Convenio de Cooperación Mutua celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Municipalidad de Paillaco, suscrito con fecha 17 de diciembre de 2008, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Convenio de Cooperación Mutua

En Paillaco, a 17 de diciembre de 2008, entre LA I. MUNICIPALIDAD de Paillaco, representada legalmente por su Señor Alcaldesa, **doña Ramona Reyes Painequeo**, por una parte, y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional, **doña Lorena Bustamante Núñez**, 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 Paillaco, 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 Paillaco, 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

Equipamiento

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

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 Paillaco

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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

DUODECIMO: Queda sin efecto el convenio suscrito, entre la I. Municipalidad de Paillaco y el Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional Los Lagos, con fecha 6 de enero de 2007, 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.

| | |
|--|---|
| LORENA BUSTAMANTE NUÑEZ Directora Regional Servicio Nacional del Consumidor | RAMONA REYES PAINEQUEO Alcaldesa I. Municipalidad de PAILLACO |
|--|---|

2. REMÍTASE copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos spadruno@sernac.cl y juridicosadministrativos@sernac.cl para su registro y publicación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



Lorena Bustamante Núñez
Directora Regional
Región de Los Ríos
Servicio Nacional del Consumidor

LBN/lbs.-

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete

División Jurídica

Depto. de Gestión Territorial y Canales

Dirección Regional de Los Ríos ✓

Oficina de Partes