

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA PROTOCOLO SERNAC MOVIL ENTRE LA
INSTITUCIÓN QUE INDICA Y EL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000023

ARICA, 27 JUN. 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° 190 que nombró a doña Rosa Cortez Contreras como Directora Regional de SERNAC de la Región de Arica y Parinacota; 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 Arica, suscribieron con fecha 31 de mayo de 2017, un Protocolo Sernac Móvil, el cual tiene por objeto fundamental, acercar la oferta pública institucional de manera integrada hacia el territorio, con énfasis en zonas vulnerables o lugares mas lejanos.

2°.- Que dicho Protocolo 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 convenios, previa información al nivel central, con organismos del Estado, Municipalidades y Universidades para el mejor cumplimiento de los objetivos del Servicio.

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 Protocolo Sernac Móvil entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Municipalidad de Arica, suscrito con fecha 31 de mayo de 2017, el cual se transcribe a continuación:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



PROTOCOLO SERNAC MÓVIL

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE ARICA

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Arica, REPÚBLICA DE CHILE, a 31 de Mayo del 2017, comparecen, por una parte la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.010.100-9, representada legalmente por su Alcalde, don GERARDO ESPÍNDOLA ROJAS, cédula nacional de identidad N° 13.452.061-2, ambos domiciliados para estos efectos en Calle Rafael Sotomayor N° 415, comuna de Arica, en adelante e indistintamente "La Municipalidad"; y por otra, la DIRECCIÓN REGIONAL DE ARICA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por su Directora Regional doña ROSA CORTEZ CONTRERAS, cédula nacional de identidad N° 13.414.547-1, ambos con domicilio para estos efectos en calle Baquedano N° 343, comuna de Arica, en adelante e indistintamente "SERNAC", se ha convenido el siguiente Protocolo:

PRIMERO: Antecedentes. El SERNAC, desde hace dos años ha implementado el programa SERNAC Móvil, (SERNAC en tu Barrio), para ser desplegado en el territorio. Este programa tiene por objetivo acercar la oferta pública institucional de manera integrada hacia el territorio, con énfasis en zonas vulnerables o lugares más lejanos.

Específicamente busca:

- Facilitar y acercar a la población de la comuna de Arica los mecanismos de reclamaciones y de consultas con la que cuenta el SERNAC.
- Entregar información a las comunidades locales sobre sus derechos, en su calidad de consumidores/as.
- Aumentar el nivel de información de la comuna, específicamente respecto de lo que indica sobre la Ley N° 19.496 y las funciones que cumple el SERNAC.

SEGUNDO: En el marco del convenio de Cooperación Mutua firmado entre el SERNAC y la Ilustre Municipalidad de Arica, con fecha 15 de marzo del 2017, el cual tiene como propósito habilitar y mantener una "Oficina Municipal de Atención al Consumidor", los representantes de ambas instituciones han decidido suscribir con fecha hoy la firma



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



del siguiente protocolo, relacionado con el Programa SERNAC Móvil. Enunciado en el párrafo primero.

TERCERO: El equipamiento del vehículo se encuentra detallado en el Anexo N° 1 adjunto y que se entiende formar parte del presente protocolo.

En caso que el vehículo sufra un desperfecto mecánico, los Ejecutivos(as) del SERNAC y de la municipalidad no pueden intervenir en la revisión ni reparación del vehículo. Ellos deben ser trasladados de regreso por otro medio de transporte (radio taxi, Bus, bus interurbano), etc. a la Dirección Regional respectiva. El costo de esta gestión es de responsabilidad de la empresa.

CUARTO: Los gastos diarios que se generen con motivo de la mantención del vehículo individualizado en clausula precedente serán de cargo del SERNAC.

QUINTO: El periodo durante el cual se facilita el SERNAC Móvil a la comuna, y los lugares a los que concurrirá se detallan en el siguiente cuadro:

Programación mes Junio			
FECHA	HORARIO INICIO Y TERMINO	LOCALIDAD	ACTIVIDAD
06/06/2017	09:00 a 14:00 hrs.	ARICA/ Dirección de Desarrollo Comunitario, Codpa N° 1693	Atención Usuarios
09/06/2017	09:00 a 14:00 hrs.	ARICA/Oficina del Adulto Mayor, Avda. Capitán Avalos N° 2249	Atención Usuarios
12/06/2017	09:00 a 14:00 hrs.	ARICA/ Delegación Norte, Pasaje Curali N° 848 con Soldado Gutiérrez	Atención Usuarios
13/06/2017	09:00 a 14:00 hrs.	ARICA/ Delegación Poconchile	Atención Usuarios
14/06/2017	09:00 a 14:00 hrs.	ARICA/ Delegación Azapa, Avda. Los Araucanos s/n.-	Atención Usuarios
27/06/2017	09:00 a 14:00 hrs.	ARICA/ Sector Valle de Chaca	Atención Usuarios
28/06/2017	09:00 a 14:00 hrs.	ARICA/ Sector Quebrada de Acha	Atención Usuarios

SEXTO: Recursos Humanos

Para el funcionamiento del Programa SERNAC Móvil, la Oficina Municipal pondrá a disposición de éste, un funcionario/a quien deberá participar en las diversas actividades y que se efectúen en los lugares y horarios descritos en clausula anterior, entre las que se encuentran la entrega de información a la comunidad sobre sus derechos y deberes como consumidores, actividades de educación, orientación y difusión de información y normativa que diga relación con los derechos del consumidor, y así general, cualquier



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor



actividad que diga relación con el objetivo general y específico del programa que se implementa.

SEPTIMO: La personería de don GERARDO ESPÍNDOLA ROJAS para actuar en representación de la Municipalidad consta en Decreto Alcaldicio N° 19.790 de fecha 06 de diciembre del año 2016.

La representación de doña ROSA CORTEZ CONTRERAS para actuar en representar al SERNAC consta en Resolución Exenta N° 190 de fecha 05 de diciembre del año 2013.

OCTAVO: El presente protocolo se firma en dos ejemplares, quedando una copia en poder de la Dirección Regional de Arica y Parinacota del SERNAC y una en poder de la Ilustre Municipalidad de Arica.



[Firma manuscrita]
Directora Regional
SERNAC de Arica
Servicio Nacional del Consumidor



[Firma manuscrita]
Alcalde
Ilustre Municipalidad de Arica



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANEXO N° 1

EQUIPAMIENTO INTERNO Y EXTERNO DE SERNAC MOVIL

El SERNAC pone a disposición de la Municipalidad de Arica, a través de la oficina ejecutora del presente protocolo, un vehículo equipado según se indicará, marca Mercedes Benz, modelo Sprinter 211, patente FK SB85, cuyas especificaciones se detallan a continuación:

Interior

- Iluminación interna del móvil, cuando el vehículo se encuentre detenido y operativo.
- Equipo de aire acondicionado que permita regular la temperatura dentro de la cabina del conductor y atención de público.
- Piso y techo forrado con terciado y enchape de acero laminado en el exterior. Para el piso se debe considerar piso flotante u otro similar.
- Suministro de agua purificada embotellada, tanto fría como caliente (dispensador). En su defecto, proporcionar un stock adecuado de botellas con agua purificada para el consumo diario.
- Microondas de bajo consumo. Debido a las dificultades y riesgos que genera la instalación de este artefacto al interior del SERNAC Móvil, se establece como alternativa, bajo la responsabilidad de la empresa, de obtener el servicio en un restaurant para calentar los alimentos que se requieran.
- Jabón gel líquido.
- Botiquín.
- 2 Estaciones de trabajo.
- 2 sillas para ejecutivos de atención público. 2 sillas para la atención de público.
- 1 LCD para proyección de videos al interior de la oficina.
- Equipo que permita la proyección de videos en el LCD, tales como reproductor de DVD, notebook, pantalla con puerto USB integrado u otro.
- 1 impresora multifuncional a color, en red, con los insumos de recambio necesarios para su funcionamiento (tinta, papel, etc.).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Conectividad satelital y/o multibam y/o enlace microondas (especificar en la oferta) que permita la conexión a internet en zonas en todos los lugares definidos en el plan de trabajo.
- 2 notebooks, en red., adicional al notebooks para proyectar videos.
- 1 Mini Red (Router, switch).

Exterior:

- 1 estación de trabajo compuesta por al menos una mesa y dos sillas, independientes entre sí, de preferencia plegables, cuyas características deberán ser validadas anticipadamente por SERNAC. Esta estación de trabajo debe estar orientada para la atención preferencial y/o a personas que presenten algún grado de discapacidad.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL



ROSA CORTEZ CONTRERAS
Directora Regional
Región de Arica y Parinacota
Servicio Nacional del Consumidor