

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE LA INSTITUCIÓN QUE INDICA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA-N° 964

SANTIAGO, 02 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° 92, que nombró a don Juan Carlos Luengo Pérez como Director Regional de SERNAC Región Metropolitana de Santiago; 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 Ilustre Municipalidad de Santiago, suscribieron con fecha 28 de julio de 2017, un Convenio de cooperación mutua, el cual tiene por objeto fundamental, habilitar, en la Municipalidad, una "Oficina Municipal de Atención al Consumidor".

2°.- Que dicho Convenio fue suscrito de conformidad con la facultad delegada en los Directores Regionales del SERNAC, contemplada en el Resuelvo 2°, letra b) de la Resolución N° 1450/2013, 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 este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 1450 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

#### RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Ilustre Municipalidad de Santiago, suscrito con fecha 28 de julio de 2017, el cual se transcribe a continuación:

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, República de Chile, a 28 de julio de 2017, comparecen, por una parte la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N°69.070.100-6, representada legalmente por su Alcalde, don **FELIPE ALESSANDRI VERGARA**, cédula nacional de identidad N° 9.164.053-8, ambos domiciliados en el Palacio Consistorial, ubicado en Plaza de Armas s/n° esquina de Veintiuno de Mayo, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente, "La Municipalidad"; y por otra, la DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA 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 Director Regional don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ cédula nacional de identidad N° 9.248.232-4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SERNAC", se ha acordado el siguiente convenio de cooperación:

### **PRIMERO:** Antecedentes

El SERNAC, 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, han acordado celebrar el presente convenio, con el fin de habilitar, en la Municipalidad, una "Oficina Municipal de Atención al Consumidor", 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:** Definiciones

- Plataforma: Plataforma de Atención Comunal que se instala en el Municipio.
- Ejecutivos de Plataformas Municipales: Ejecutivos que, en virtud de convenios que se celebran entre las Direcciones Regionales y las municipalidades a nivel nacional, cumplen la función de ingresar y gestionar consultas, ingresar reclamos y, en algunas plataformas gestionarlos.
- Consumidores/as: Personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.
- Proveedores: Personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.
- Aula virtual: Capacitación a distancia a través de Internet.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **TERCERO: Talleres de trabajo**

Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC se compromete a realizar talleres de trabajo a los/as funcionarios/as de las plataformas 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 Integral 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 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/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 deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser realizados a través de Aula Virtual, jornadas de orientación y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Oficina Municipal de Atención al Consumidor, 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.

### **CUARTO: Equipamiento**

Para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal 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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 SERNACfacilita.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.

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.

### **QUINTO: 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 respectiva Dirección Regional 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/u orientaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

### **SEXTO: Asesorías, charlas y orientaciones a la comunidad en general**

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Oficina Municipal 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 educación, seminarios y escuelas de orientación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Oficina Municipal 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

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

### **SÉPTIMO: Recursos Humanos**

Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor 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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor, 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.

### **OCTAVO: Compromisos de la Municipalidad**

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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor (MAC), como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **NOVENO:** 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, 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.

**DECIMO:** La Municipalidad incorporará esta Oficina Municipal de Atención al Consumidor, a su estructura administrativa con el fin de asegurar los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

**UNDÉCIMO:** 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 al Administradora de Plataformas de la Dirección Regional y la Municipalidad designa al Jefe de la Oficina de Gestión Vecinal 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.

**DUOCÉCIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad y la que emita la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC y tendrá una duración de tres años.

**DÉCIMO TERCERO:** La Municipalidad reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el *Equipamiento* descrito en la cláusula cuarta de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal 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.

**DÉCIMO CUARTO:** 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.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DECIMO QUINTO:** La personería del Alcalde don **FELIPE ALESSANDRI VERGARA** para representar a la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO**, consta del Acta de Proclamación, dictada por el Primer Tribunal Electoral Regional de la Región Metropolitana, de fecha 29 de noviembre de 2016, la cual no se inserta por ser conocidas de las partes. La personería de don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ** para representar al **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, en su calidad de Director Regional, consta en Resolución N° 92, de fecha 19 de agosto de 2014 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

Fdos: don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ** Director Regional Metropolitano, Servicio Nacional del Consumidor; don **FELIPE ALESSANDRI VERGARA**, Alcalde Ilustre Municipalidad de Santiago

2. REMÍTASE copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos [spadruno@sernac.cl](mailto:spadruno@sernac.cl) y [juridicosadministrativos@sernac.cl](mailto:juridicosadministrativos@sernac.cl) para su registro y publicación en el portal de transparencia activa del Servicio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

POR ORDEN DEL DIRECTOR REGIONAL



**JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**  
Director Regional  
Región Metropolitana de Santiago  
Servicio Nacional del Consumidor

JCLP/PLA

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete  
Fiscalía Administrativa  
Abogado Encargado de Transparencia Activa  
Depto. de Gestión Territorial y Canales  
Dirección Regional Metropolitana  
Oficina de Partes

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE LA INSTITUCIÓN QUE INDICA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 964

SANTIAGO, 02 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° 92, que nombró a don Juan Carlos Luengo Pérez como Director Regional de SERNAC Región Metropolitana de Santiago; 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 Ilustre Municipalidad de Santiago, suscribieron con fecha 28 de julio de 2017, un Convenio de cooperación mutua, el cual tiene por objeto fundamental, habilitar, en la Municipalidad, una "Oficina Municipal de Atención al Consumidor".

2°.- Que dicho Convenio fue suscrito de conformidad con la facultad delegada en los Directores Regionales del SERNAC, contemplada en el Resuelvo 2°, letra b) de la Resolución N° 1450/2013, 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 este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 1450 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

#### RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Ilustre Municipalidad de Santiago, suscrito con fecha 28 de julio de 2017, el cual se transcribe a continuación:

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, República de Chile, a 28 de julio de 2017, comparecen, por una parte la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N°69.070.100-6, representada legalmente por su Alcalde, don **FELIPE ALESSANDRI VERGARA**, cédula nacional de identidad N° 9.164.053-8, ambos domiciliados en el Palacio Consistorial, ubicado en Plaza de Armas s/n° esquina de Veintiuno de Mayo, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente, "La Municipalidad"; y por otra, la DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA 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 Director Regional don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ cédula nacional de identidad N° 9.248.232-4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SERNAC", se ha acordado el siguiente convenio de cooperación:

#### **PRIMERO:** Antecedentes

El SERNAC, 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, han acordado celebrar el presente convenio, con el fin de habilitar, en la Municipalidad, una "Oficina Municipal de Atención al Consumidor", 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:** Definiciones

- Plataforma: Plataforma de Atención Comunal que se instala en el Municipio.
- Ejecutivos de Plataformas Municipales: Ejecutivos que, en virtud de convenios que se celebran entre las Direcciones Regionales y las municipalidades a nivel nacional, cumplen la función de ingresar y gestionar consultas, ingresar reclamos y, en algunas plataformas gestionarlos.
- Consumidores/as: Personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.
- Proveedores: Personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.
- Aula virtual: Capacitación a distancia a través de Internet.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **TERCERO:** Talleres de trabajo

Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC se compromete a realizar talleres de trabajo a los/as funcionarios/as de las plataformas 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 Integral 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 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/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 deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser realizados a través de Aula Virtual, jornadas de orientación y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Oficina Municipal de Atención al Consumidor, 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.

### **CUARTO:** Equipamiento

Para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal 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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

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.

### **QUINTO:** 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 respectiva Dirección Regional 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 meditaciones 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/u orientaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

### **SEXTO:** Asesorías, charlas y orientaciones a la comunidad en general

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Oficina Municipal 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 educación, seminarios y escuelas de orientación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Oficina Municipal 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

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

### **SÉPTIMO: Recursos Humanos**

Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor 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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor, 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.

### **OCTAVO: Compromisos de la Municipalidad**

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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor (MAC), como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **NOVENO:** 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, 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.

**DECIMO:** La Municipalidad incorporará esta Oficina Municipal de Atención al Consumidor, a su estructura administrativa con el fin de asegurar los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

**UNDÉCIMO:** 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 al Administradora de Plataformas de la Dirección Regional y la Municipalidad designa al Jefe de la Oficina de Gestión Vecinal 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.

**DUOCÉCIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad y la que emita la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC y tendrá una duración de tres años.

**DÉCIMO TERCERO:** La Municipalidad reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el *Equipamiento* descrito en la cláusula cuarta de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal 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.

**DÉCIMO CUARTO:** 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.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DECIMO QUINTO:** La personería del Alcalde don **FELIPE ALESSANDRI VERGARA** para representar a la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO**, consta del Acta de Proclamación, dictada por el Primer Tribunal Electoral Regional de la Región Metropolitana, de fecha 29 de noviembre de 2016, la cual no se inserta por ser conocidas de las partes. La personería de don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ** para representar al **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, en su calidad de Director Regional, consta en Resolución N° 92, de fecha 19 de agosto de 2014 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

Fdos: don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ** Director Regional Metropolitano, Servicio Nacional del Consumidor; don **FELIPE ALESSANDRI VERGARA**, Alcalde Ilustre Municipalidad de Santiago

2. REMÍTASE copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos [spadruno@sernac.cl](mailto:spadruno@sernac.cl) y [juridicosadministrativos@sernac.cl](mailto:juridicosadministrativos@sernac.cl) para su registro y publicación en el portal de transparencia activa del Servicio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL



JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ

Director Regional  
Región Metropolitana de Santiago  
Servicio Nacional del Consumidor

JCLP/PLA

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete

Fiscalía Administrativa

Abogado Encargado de Transparencia Activa

Depto. de Gestión Territorial y Canales

Dirección Regional Metropolitana

Oficina de Partes