



## 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° 01102

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 Conchalí</b>	69.070.200-2	13.10.2014	Convenio de Cooperación Mutua
2	<b>Municipalidad de Curacaví</b>	69.071.900-2	16.05.2013	Convenio de Cooperación Mutua
3	<b>Municipalidad de El Bosque</b>	69.255.300-4	07.07.2011	Convenio de Cooperación Mutua
4	<b>Municipalidad de Estación Central</b>	69.254.300-9	29.06.2012	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:

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



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

En SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 13 de octubre de 2014, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE CONCHALÍ, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N°69.070.200-2, representada legalmente por su Alcalde, don CARLOS SOTTOLICHIO URQUIZA, cédula nacional de identidad N° 9.030.437-2, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Independencia N° 3499, 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 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 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 Conchalí han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Conchalí el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Conchalí, 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.





**TERCERO:** 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, 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 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 autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios/as de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, jornadas de orientación a las organizaciones





sociales intermedias para ilustrar y formar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de Asociaciones de Consumidores.

**SEXTO:** Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Oficina 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 se 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 Conchalí:

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 plataforma tecnológica Modelo de Atención al Consumidor (MAC), 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.

**NOVENO:** 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.



**CONCHALÍ**  
más cerca

**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 Marianela del Carmen Cruz Latorre en su calidad de funcionaria de la Dirección de Desarrollo Comunitario, 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 Conchalí.

**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Conchalí 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 Conchalí, reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el *Equipamiento* descrito en la cláusula tercera de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Oficina 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.





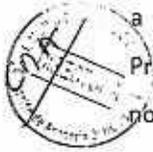
**CONCHALI**  
más cerca

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 Conchalí.

**DECIMO CUARTO:** La personería de don CARLOS SOTTOLICHIO URQUIZA para representar a la MUNICIPALIDAD DE CONCHALÍ, en su calidad de Alcalde, consta en Acta de Proclamación del Primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, de fecha 30 de noviembre de 2012.

La personería de don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director Regional Metropolitano, consta en Resolución Toma de Razón N° 92, de fecha 19 de agosto de 2014 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.



*Juan Carlos Luengo Pérez*



*Carlos Sottolichio Urquiza*

JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ  
Director Regional Metropolitano  
Servicio Nacional del Consumidor

CARLOS SOTTOLICHIO URQUIZA  
Alcalde  
Municipalidad de Conchalí



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

En Santiago, República de Chile, 16 de mayo de 2013, comparecen, por una parte la Municipalidad De Curacaví, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N°69.071.900-2, representada legalmente por su Alcalde, don Juan Pablo Barros Basso, cédula nacional de identidad N°15.638.611-1, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida O'Higgins N° 1305 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 Curacaví han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Curacaví el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio de Curacaví, 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 Curacaví, 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, 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 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 *SERNACfacilita* 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 *SERNACfacilita 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 *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.

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 Curacaví.

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 Ximena Herrera Herrera en su calidad de Funcionaria Municipal, 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 Curacaví.

---



**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Curacaví 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 Curacaví 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.

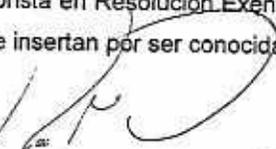
Finalmente, en el cumplimiento del presente convenio, las partes mantendrán reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores 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 Curacaví



**DECIMO CUARTO:** La personería de don Juan Pablo Barros Basso para representar a la MUNICIPALIDAD DE CURACAVÍ, en su calidad de Alcalde, consta de Sentencia de proclamación dictada con fecha 30 de Noviembre del 2012 por el Primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana y Decreto Municipal N° 2115 de 6 de diciembre 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 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

  
**JUAN PABLO BARROS BASSO**  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE CURACAVÍ

9073



**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA  
LA MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE  
Y  
SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a.....07.....de JUL.....de 2011, comparecen, por una parte, la MUNICIPALIDAD de EL BOSQUE, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.255.300-4, representada legalmente por su Alcalde/esa, don/doña SADI LEONARDO MELO MOYA, cédula nacional de identidad N° 7.077.432-1, ambos domiciliados para estos efectos en ALEJANDRO GUZMAN N° 735, de esta Comuna, en adelante e indistintamente "la Municipalidad"; y por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Directora Regional Metropolitana doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, cédula nacional de identidad N° 13.852.271-7, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 50, segundo piso, Comuna y Ciudad de Santiago, en adelante e indistintamente "SERNAC"; todos los comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

**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 a los consumidores, y la Municipalidad de EL BOSQUE, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la comuna de EL BOSQUE, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de EL BOSQUE, 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 como objetivo, servir de 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:** Compromisos del SERNAC: Capacitaciones.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de EL BOSQUE, el SERNAC se compromete a capacitar 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 y sus modificaciones legales, ámbito de aplicación y competencias del SERNAC;



- 2) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de in[...], y otros servicios públicos que tienen competencias en materia de consumo, tales como, , la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), Subsecretaría de Transportes (MTT), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Superintendencia de Seguridad Social (SSS), Junta Aeronáutica Civil (JAC), y Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR);
- 3) Gestión de Ingreso de requerimientos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte de la plataforma tecnológica SERNAC*facilita* Ventanilla Única;
- 4) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
- 5) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los/as funcionarios/as de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para ingresar las consultas, reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores/as para la adecuada defensa des 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 orientaciones 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 formación en la medida que los/as funcionarios/as adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

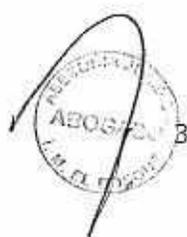
### **TERCERO:** Compromisos del SERNAC: Equipamientos.

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 y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*;
- 2) Un acceso restringido al sistema SERNAC/*Facilita* Ventanilla Única con nombre de usuario y contraseña, para los/as funcionarios/as encargados(as) de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro e ingreso de casos al sistema. Este sistema está incluido dentro de 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/a de los/as funcionarios/as, a fin de que pueda informarse de la gestión que se realiza en la Plataforma;

- 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 correos electrónicos;



- 4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de del SERNAC; y,
- 5) La edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor.

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, destinados a ser entregados en la atención de público y en la medida que el SERNAC cuente con dicho material.

**CUARTO:** Compromisos del SERNAC: Compromisos de gestión e informes semestrales.

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 modificarlo de acuerdo a las necesidades de la Plataforma.

El SERNAC, a través de la Dirección Regional Metropolitana, informará periódicamente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados y el resultado de orientaciones y mediaciones realizadas. 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.

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 con las organizaciones sociales, la Cámara de Comercio o sus asociados, los Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

**QUINTO:** Compromisos del SERNAC: Asesorías y charlas u 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 de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de orientaciones 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:** compromisos de la Municipalidad de EL BOSQUE: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a que posea el perfil adecuado para el cargo, con un reemplazante, 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/as, efectuarán las citaciones y traslados de los reclamos presentados, y en general, dispondrán, bajo su firma responsable, todos los trámites necesarios para la tramitación del 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 jornadas o talleres de trabajo que realice el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los/as funcionarios/as asignados/as en materias específicas, que tienen cierto grado de complejidad y que son necesarias para poder desarrollar las competencias que requieren dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la Plataforma, así como también 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 como reincidentes de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor;
- 5) Ejerzan 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 EL BOSQUE:

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:** compromisos de la Municipalidad de EL BOSQUE: Espacio físico e insumos.



La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, 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 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 proveerá 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. Debe contemplar la instalación de un sistema operativo que esté actualmente vigente y a su vez, una memoria RAM superior a 512 MB, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

**NOVENA:** La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNACfacilita Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que emprendan.

**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 Sra. Alejandra Pizarro Díaz, Administradora de Plataformas, para que realice el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades del presente convenio. Por su parte, la Municipalidad designa a don/doña PAOLA CISTERNAS LAGOMARSINO, en su calidad de DIRECTORA DE DESARROLLO COMUNITARIO; pudiendo ella proponer las correcciones que durante el desarrollo del presente convenio se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC y a la propia Municipalidad de EL BOSQUE.

**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha del presente instrumento y tendrá una duración de tres años, renovables 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.

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





**DUODECIMO:** El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares, de igual tenor, dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad de EL BOSQUE. El anexo

**DECIMO TERCERO:** La personería de don/ña SADI LEONARDO MELO MOYA, para representar a la MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE, en su calidad de Alcalde EN SU COMUNA, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento N° 3125, de fecha 06 DE DICIEMBRE DE 2008.

La personería de doña Johanna Scotti Becerra para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional Metropolitana, consta en Resolución Toma de Razón N° 16, de fecha 13 de febrero de 2010.

Las personerías no se insertan por ser conocidas de las partes.

  
  
**JOHANNA SCOTTI BECERRA**  
**DIRECTORA REGIONAL**  
**REGION METROPOLITANA**  
**SERVICIO NACIONAL METROPOLITANA**

  
**SADI LEONARDO MELO MOYA**  
**ALCALDE**  
**I. MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE**



### Anexo

El presente anexo forma parte integral del presente convenio suscrito entre la Municipalidad y el Servicio Nacional del Consumidor.

A continuación se indican las causas en que las plataformas comunales podrían estar en receso, entendiendo que en el convenio se solicita como parte de los compromisos de la Municipalidad, contar con un ejecutivo suplente o de reemplazo, para el evento en que el ejecutivo titular se encuentre con feriado legal, permisos, enfermedad o destinado a otras funciones que la Municipalidad asigne:

- Dicha circunstancia de receso solo se verificara en circunstancias de fuerza mayor, en la cual dicha plataforma comunal podría solicitar el receso temporal. Por Fuerza Mayor o caso fortuito se entiende: el imprevisto a que no es posible resistir, como un terremoto<sup>1</sup>.



**JOHANNA SCOTTI BECERRA**  
DIRECTORA REGIONAL  
REGION METROPOLITANA  
SERVICIO NACIONAL METROPOLITANA



**SADI LEONARDO MELO MOYA**  
ALCALDE  
I. LUSTRE MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE



<sup>1</sup> Tal y como indica el artículo 45 del Código Civil



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

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 29 de junio de 2012, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.254.300-9, representada legalmente por su Alcalde don RODRIGO DELGADO MOCARQUER, cédula nacional de identidad N° 8.771.203-6, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Libertador Bernardo O' Higgins N° 3920, comuna de Estación Central, 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 Directora Regional doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, cédula nacional de identidad N° 13.852.271-7, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 50, 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 Estación Central han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Estación Central el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC, 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 Estación Central, 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, 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.



### **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.





**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 Estación Central.

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.

**NOVENO:**

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 Sra. Alejandra Pizarro Díaz, Administrador/a de Plataformas y la Municipalidad designa a don/doña Agustín Carricajo Castro, en su calidad de Encargado de la Ventanilla Única, 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 Estación Central.

\_\_\_\_\_



#### **UNDECIMO:**

Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Estación Central 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 Estación Central 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 Estación Central.

#### **DECIMO CUARTO:**

La personería de don RODRIGO DELGADO MOCARQUER para representar a la MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Exento, Sección Tercera N° 1183, de fecha 9 de diciembre de 2008.

\_\_\_\_\_



La personería de doña Johanna Scotti Becerra para representar al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional Metropolitana, consta en Resolución Toma de Razón N°16, de fecha 13 de febrero del 2010 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
Directora Regional Metropolitana  
JOHANNA SCOTTI BECERRA  
DIRECTORA REGIONAL METROPOLITANA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

  
MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL  
ALCALDE  
RODRIGO DELGADO MOCARQUER  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL



Anexo

El presente anexo forma parte integral del presente convenio suscrito entre la Municipalidad de Estación Central y el Servicio Nacional del Consumidor.

A continuación se indican las causas en que las plataformas comunales podrían estar en receso, entendiendo que en el convenio se solicita como parte de los compromisos de la Municipalidad, contar con un ejecutivo suplente o de reemplazo, para el evento en que el ejecutivo titular se encuentre con feriado legal, permisos, enfermedad o destinado a otras funciones que la Municipalidad asigne:

- Dicha circunstancia de receso solo se verificara en circunstancias de fuerza mayor, en la cual dicha plataforma comunal podría solicitar el receso temporal. Por fuerza mayor o caso fortuito se entiende: el imprevisto a que no es posible resistir, como un terremoto<sup>1</sup>.



JOHANNA SCOTTI BECERRA  
DIRECTORA REGIONAL METROPOLITANA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



RODRIGO DELGADO MOCARQUER  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL



<sup>1</sup> Tal y como indica el artículo 45 del Código Civil

**CONTRATO EN COMODATO**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL**  
**CON**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, a 11 de julio de 2012, entre la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL**, representada por su Alcalde don Rodrigo Delgado Mocarquer, por una parte, y por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, (SERNAC)**, representado por su Directora Regional, doña Johanna Scotti Becerra, se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:** Con fecha 29 de junio de 2012, se suscribió entre la **Ilustre Municipalidad de Estación Central** y el **Servicio Nacional del Consumidor** un convenio para la instalación de una Plataforma **SERNACfacilita** Municipio que funciona como dependencia administrativa de la Municipalidad, y que tiene por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que a través del SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna, en lo relativo a las materias de protección al consumidor.

**SEGUNDO:** Con el objeto de agilizar el trabajo interno de la referida Plataforma **SERNACfacilita** Municipio y mejorar sus posibilidades de comunicación al exterior, el SERNAC, ha resuelto entregar en comodato a la oficina indicada un equipo de computación de su propiedad compuesto de:

**Computador**

Olidata AMD SEMPRON 2800  
Disco duro HDD 80 GB 7200 RPM  
Disquetera DVDRW 16x DL8x  
Memoria 512 MB RAM DDR-2 667,  
Sistema Operativo Preparada para Linux  
Tarjeta de Red 10/100/1000,  
Tarjeta de Video Integrada 128 MB,  
Puerto 8 USB 2.0,  
Velocidad AMD SEMPRON 32/64 BITS 3000  
**N° de Inventario: 13014100303010108004**

**N° Inventario: 13014020315010108002**  
Monitor 17 CRT

**TERCERO:** Las especies indicadas se entregan en comodato a la I. Municipalidad de Estación Central, para que se haga uso de ellas por la Oficina Comunal de Información al Consumidor antes indicada. En consecuencia, el comodato se conviene por el tiempo que esté en funciones esa oficina y las especies serán restituidas una vez concluido el uso.

**CUARTO:** La I. Municipalidad de Estación Central se compromete a realizar la conexión a internet del equipo, para la implementación del sistema **SERNACfacilita**, además toma a su cargo la mantención, pago de licencias de programas y reparación de los equipos señalados en la cláusula segunda, obligándose a restituirlos al término del comodato en condiciones de buen funcionamiento, habida consideración del desgaste natural producido por su uso.

Para constancia se firman 6 ejemplares de igual tenor y data, quedando dos (2) en poder de la I. Municipalidad y cuatro (4) en poder del SERNAC.

  
  
JOHANNA SCOTTI BECERRA  
DIRECTORA REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
ALCALDE  
RODRIGO DELGADO MOCARQUER  
ALCALDE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL



**CONTRATO EN COMODATO**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL**  
**CON**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, a 11 de julio de 2012, entre la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL**, representada por su Alcalde don Rodrigo Delgado Mocarquer, por una parte, y por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, (SERNAC)**, representado por su Directora Regional, doña Johanna Scotti Becerra, se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:** Con fecha 29 de junio de 2012, se suscribió entre la **Ilustre Municipalidad de Estación Central** y el **Servicio Nacional del Consumidor** un convenio para la instalación de una Plataforma SERNAC *facilita* Municipio que funciona como dependencia administrativa de la Municipalidad, y que tiene por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que a través del SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna, en lo relativo a las materias de protección al consumidor.

**SEGUNDO:** Con el objeto de agilizar el trabajo interno de la referida Plataforma SERNAC *facilita* Municipio y mejorar sus posibilidades de comunicación al exterior, el SERNAC, ha resuelto entregar en comodato a la oficina indicada un equipo de computación de su propiedad compuesto de:

**Computador**

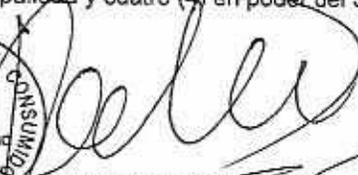
Olidata AMD SEMPRON 2800  
Disco duro HDD 80 GB 7200 RPM  
Disquetera DVDRW 16x DL8x  
Memoria 512 MB RAM DDR-2 667,  
Sistema Operativo Preparada para Linux  
Tarjeta de Red 10/100/1000,  
Tarjeta de Video Integrada 128 MB,  
Puerto 8 USB 2.0,  
Velocidad AMD SEMPRON 32/64 BITS 3000  
**Nº de Inventario: 13014100303010108004**

**Nº Inventario: 13014020315010108002**  
Monitor 17 CRT

**TERCERO:** Las especies indicadas se entregan en comodato a la I. Municipalidad de Estación Central, para que se haga uso de ellas por la Oficina Comunal de Información al Consumidor antes indicada. En consecuencia, el comodato se conviene por el tiempo que esté en funciones esa oficina y las especies serán restituidas una vez concluido el uso.

**CUARTO:** La I. Municipalidad de Estación Central se compromete a realizar la conexión a internet del equipo, para la implementación del sistema SERNAC *facilita*, además toma a su cargo la mantención, pago de licencias de programas y reparación de los equipos señalados en la cláusula segunda, obligándose a restituirlos al término del comodato en condiciones de buen funcionamiento, habida consideración del desgaste natural producido por su uso.

Para constancia se firman 6 ejemplares de igual tenor y data, quedando dos (2) en poder de la I. Municipalidad y cuatro (4) en poder del SERNAC.

  
**JOHANNA SCOTTI BECERRA**  
DIRECTORA REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

  
**ALCALDE**  
**RODRIGO DELGADO MOCARQUER**  
ALCALDE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL  
MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL



**CONTRATO EN COMODATO**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL**  
**CON**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, a 11 de julio de 2012, entre la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ESTACIÓN CENTRAL**, representada por su Alcalde don Rodrigo Delgado Mocarquer, por una parte, y por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, (SERNAC)**, representado por su Directora Regional, doña Johanna Scotti Becerra, se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:** Con fecha 29 de junio de 2012, se suscribió entre la **Ilustre Municipalidad de Estación Central** y el **Servicio Nacional del Consumidor** un convenio para la instalación de una Plataforma **SERNACfacilita** Municipio que funciona como dependencia administrativa de la Municipalidad, y que tiene por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que a través del SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna, en lo relativo a las materias de protección al consumidor.

**SEGUNDO:** Con el objeto de agilizar el trabajo interno de la referida Plataforma **SERNACfacilita** Municipio y mejorar sus posibilidades de comunicación al exterior, el **SERNAC**, ha resuelto entregar en comodato a la oficina indicada un equipo de computación de su propiedad compuesto de:

**Computador**

Olidata AMD SEMPROM 2800  
Disco duro HDD 80 GB 7200 RPM  
Disquetera DVDRW 16x DL8x  
Memoria 512 MB RAM DDR-2 667,  
Sistema Operativo Preparada para Linux  
Tarjeta de Red 10/100/1000,  
Tarjeta de Video Integrada 128 MB,  
Puerto 8 USB 2.0,  
Velocidad AMD SEMPROM 32/64 BITS 3000  
**Nº de Inventario: 13014100303010108004**

**Nº Inventario: 13014020315010108002**  
Monitor 17 CRT

**TERCERO:** Las especies indicadas se entregan en comodato a la I. Municipalidad de Estación Central, para que se haga uso de ellas por la Oficina Comunal de Información al Consumidor antes indicada. En consecuencia, el comodato se conviene por el tiempo que esté en funciones esa oficina y las especies serán restituidas una vez concluido el uso.

**CUARTO:** La I. Municipalidad de Estación Central se compromete a realizar la conexión a internet del equipo, para la implementación del sistema **SERNACfacilita**, además toma a su cargo la mantención, pago de licencias de programas y reparación de los equipos señalados en la cláusula segunda, obligándose a restituirlos al término del comodato en condiciones de buen funcionamiento, habida consideración del desgaste natural producido por su uso.

Para constancia se firman 6 ejemplares de igual tenor y data, quedando dos (2) en poder de la I. Municipalidad y cuatro (4) en poder del SERNAC.



★ JOHANNA SCOTTI BECERRA  
DIRECTORA REGIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



★ RODRIGO DELGADO MOCARQUER  
★ ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE ESTACION CENTRAL



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

NÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"

**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° **01102**

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 Conchalí</b>	69.070.200-2	13.10.2014	Convenio de Cooperación Mutua
2	<b>Municipalidad de Curacaví</b>	69.071.900-2	16.05.2013	Convenio de Cooperación Mutua
3	<b>Municipalidad de El Bosque</b>	69.255.300-4	07.07.2011	Convenio de Cooperación Mutua
4	<b>Municipalidad de Estación Central</b>	69.254.300-9	29.06.2012	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:

APRUÉBANSE 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

NÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



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