



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° **01108**

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:

	ORGANISMO	RUT	FECHA	TÍTULO
1	Municipalidad de Recoleta	69.254.800-0	26.02.2007	Convenio de Cooperación Mutua
2	Municipalidad de San Bernardo	69.072.700-5	22.01.2007	Convenio de Cooperación Mutua
3	Municipalidad de San Miguel	69.070.800-0	16.06.2011	Convenio de Cooperación Mutua
4	Municipalidad de Talagante	69.071.800-6	10.04.2012	Convenio de Cooperación Mutua
5	Municipalidad de Vitacura	69.255.600-3	21.04.2008 24.12.2013	Convenio de Cooperación Mutua

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

3° La facultad delegada a este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 197 de fecha 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

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

Convenio de Cooperación Mutua

En Santiago, a 26 de febrero de 2007, entre la I. Municipalidad de Recoleta representada legalmente por su Alcalde, don Gonzalo Cornejo Chávez, por una parte, y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), representado por su Director Regional Metropolitano de Santiago, don Patricio Peñaloza Velásquez, ha convenido lo siguiente:

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

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de interacción con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionario(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

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

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

Equipamiento

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

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.

- b) Un acceso restringido (bajo uso de clave) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.
- c) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- d) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- e) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- f) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

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

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

Compromiso de la I. Municipalidad Recoleta

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos. Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar

las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

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

Espacio Físico e Insumos

OCTAVO: La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina deberá incluir los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador asignado para el funcionamiento de la Plataforma, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

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

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a don(a) Jorge Quezada, Director de Atención al Contribuyente, y el SERNAC a don Ricardo Ortiz Carrera, Jefe de Unidad Educación, Comunicación y Relacionamiento, de la Dirección Regional Metropolitana de Santiago, como a sus coordinadores y responsables.

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

Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.




Patricio Peñalosa Velásquez
Director Regional Metropolitano de Santiago
Servicio Nacional del Consumidor




Gabriel Orrego Chávez
Alcalde
Municipalidad de Recoleta

Convenio de Cooperación Mutua

En San Bernardo, a veintidos de enero de dos mil siete, entre la I. Municipalidad de San Bernardo representada legalmente por su Alcaldesa, doña Orfelina Bustos Carmona, por una parte, y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), representado por su Director Regional Metropolitano de Santiago, don Patricio Peñaloza Velásquez, ha convenido lo siguiente:

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

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNACfacilita Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de interacción con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNACfacilita Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionario(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

Las capacitaciones referidas deberán ser, a lo menos, una por semestre, pudiendo ser éstas a través del Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), Jornadas de Capacitación



y/o Pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

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

Equipamiento

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

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.
- b) Un acceso restringido (bajo uso de clave) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.
- c) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- d) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- e) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- f) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General



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

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

Compromiso de la I. Municipalidad San Bernardo

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos. Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

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

Espacio Físico e Insumos

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



de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

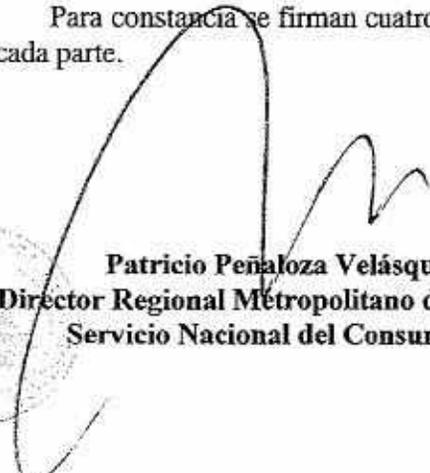
La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador asignado para el funcionamiento de la Plataforma, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

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

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a don Rodrigo Domínguez Mora y el SERNAC a don Ricardo Ortiz Carrera, Jefe de Unidad Educación, Comunicación y Relacionamento, de la Dirección Regional Metropolitana de Santiago, como a sus coordinadores y responsables.

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

Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.



Patricio Peñaloza Velásquez
Director Regional Metropolitano de Santiago
Servicio Nacional del Consumidor



Ornela Bustos Carmona
Alcalde
I. Municipalidad de San Bernardo

Rodolfo Muñoz Castillo
Secretario Municipal





CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA
LA MUNICIPALIDAD SAN MIGUEL
Y
SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 16 de junio de 2011, comparecen, por una parte la **MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL**, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.070.800-0, representada legalmente por su Alcalde don **JULIO PALESTRO VELÁSQUEZ**, cédula de identidad N° 7.024.003-3, ambos domiciliados para estos efectos en Gran Avenida N° 3418, San Miguel, 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 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 San Miguel han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la comuna de San Miguel el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de San Miguel, 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 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: Compromisos del SERNAC: Capacitaciones.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de San Miguel, 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 de Protección al consumidor, y sus modificaciones legales, 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 Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), Subsecretaría de Transportes (MTT),

- 3) 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);
- 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/as 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 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, 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 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/a de los/as funcionarios/as, a fin de que pueda informarse de la gestión que se realiza en la Plataforma;



DIRECTORA
DIDECO



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 correos electrónicos

4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;

5) La edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor; y,

6) 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 evaluadas 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 del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados y el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas. 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..

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

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 SERNACfacilita, 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 orientación a los consumidores y ciudadanos en general.





Además, considerando que la Plataforma *SERNACfacilita* 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 San Miguel: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Plataforma *SERNACfacilita* Municipio indicada, 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 los ingresos de los reclamos y consultas presentados y, en general, dispondrán, bajo su firma responsable, todos los trámites necesarios para la tramitación del caso, especialmente de las consultas, 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 *SERNACfacilita* se requiere capacitar a los/as funcionarios/as asignados 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 letra 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 San Miguel:

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 *SERNACfacilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de ingreso de casos.

OCTAVO: compromisos de la Municipalidad de San Miguel: 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 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, debe tener una memoria RAM superior a 512 MB, a fin de procurar 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 Tatiana Quiroga Cid, en su calidad de funcionaria municipal; 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 San Miguel.

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 y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad de San Miguel.

DECIMO TERCERO: La personería de don Julio Palestro Velásquez para representar a la MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL, en su calidad de Alcalde, consta en Sentencia de Calificación y Proclamación de la Comuna de San Miguel, del Segundo Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, de fecha 12 de noviembre 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 Nº 16, de fecha 13 de febrero, de 2010, del SERNAC.

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



JOHANNA SCOTTI BECERRA
DIRECTORA REGIONAL
REGION METROPOLITANA
SERNAC



JULIO PALESTROVELASQUEZ
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL





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:

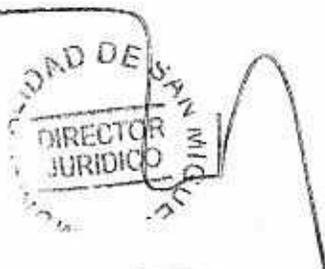
- Dicha circunstancia de receso solo se verificara en circunstancias de fuerza mayor, en la cual dicha plataforma comunal podría solicitar el receso temporal. Por Fuerza Mayor o caso fortuito se entiende: el imprevisto a que no es posible resistir, como un terremoto¹.



JOHANNA SCOTTI-BECERRA
DIRECTORA REGIONAL REGIÓN METROPOLITANA
SERVICIO NACIONAL NACIONAL METROPOLITANA



JULIO PALESTRO VELÁSQUEZ
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL



¹ Tal y como indica el artículo 45 del Código Civil



12 180476

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

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 10 de Abril de 2012, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE TALAGANTE, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N°69.071.800-6, representada legalmente por su Alcalde, don RAUL ALFONSO LEIVA CARVAJAL, cédula nacional de identidad N°12.636.469-5, ambos domiciliados para estos efectos en 21 de Mayo 875, 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 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 Talagante han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Talagante el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de Talagante, 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 Talagante, 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 SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

1) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma, material de información o difusión sobre los derechos del consumidor, como por ejemplo, dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público, edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor, siempre y cuando el SERNAC cuente con dicho material para ser entregado en la atención de público y para difundir y apoyar las campañas que el Servicio Nacional del Consumidor emprenda en materia comunicacional.

2) Un acceso restringido, con nombre de usuario y contraseña, para los/as funcionarios/as encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

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

3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correo electrónico;

4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;

5) Sernac realizará la entrega en comodato del equipamiento computacional para ser destinado exclusivamente, por la plataforma Municipal, a la gestión señalada en el presente convenio.

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

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

Sin perjuicio de lo señalado, la entrega de este equipamiento por parte de SERNAC quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria con que el Servicio cuente al momento de entrada en vigencia del presente convenio.



CUARTO: Gestión y Monitoreo.

Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los/as funcionarios/as de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El Plan de Trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluados a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlos o modificarlos de acuerdo a las necesidades de la Plataforma.

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

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

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

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

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



SEXTO: Recursos Humanos.

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

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

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

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

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

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



SEPTIMO: compromisos de la Municipalidad de Talagante:

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 Sra. Alejandra Pizarro Díaz, Administrador/a de Plataformas y la Municipalidad designa a don/doña LORENA TRONCOSO ITURRIAGA, en su calidad de Encargada de Plataforma, 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 Talagante.



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

DECIMO CUARTO: La personería de don RAUL LEIVA CARVAJAL para representar a la MUNICIPALIDAD DE TALAGANTE, en su calidad de Alcalde de Talagante, consta en Sentencia de Proclamación del Primer Tribunal Electoral de la región Metropolitana de fecha 25 de Noviembre 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.



JOHANNA SCOTTI BECERRA
DIRECTORA REGIONAL
METROPOLITANA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



RAÚL ALFONSO LEIVA CARVAJAL
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE TALAGANTE





ANEXO DEL CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

PROTOCOLO COMPLEMENTARIO

SOBRE GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

En Santiago, República de Chile, a 24 de diciembre de 2013, comparecen, por una parte El Servicio Nacional del Consumidor, a través de su Dirección Regional Metropolitana, representada en este acto por su Director Regional(s) don Rodrigo Martínez Alarcón, en adelante también "SERNAC", domiciliado en Teatinos 333, piso 2, Santiago, y la Municipalidad de Vitacura, representada en este acto por el Señor Alcalde don Raúl Torrealba del Pedregal, domiciliado en Avenida Bicentenario 3800, cuarto piso, comuna de Vitacura, enmarcándose en lo dispuesto en el Convenio de Cooperación Mutua suscrito por ambas partes con fecha 21 de abril del 2008, vienen en acordar el siguiente Protocolo Complementario sobre Gestión de Consultas y Reclamos:

PRIMERO: La Plataforma Municipal de atención presencial, dependiente de la Municipalidad de Vitacura, se compromete a realizar el ingreso, gestión y cierre de los requerimientos de los consumidores (Consultas y Reclamos) en la aplicación destinada para dicho efecto, según los parámetros y estándares señalados en el Manual del Usuario de Portal Municipal, y según lo informado por SERNAC en los diferentes talleres y pasantías desarrollados.

SERNAC se comprometen a disponer de dicho manual en la Biblioteca Virtual que mantiene en la página web, www.home.sernacfacilita.cl.

SEGUNDO: Derivación de casos a Servicios Públicos. En aquellos, reclamos que según los criterios definidos por SERNAC, se haga necesario su derivación a algún Servicio Público, y que fueren gestionados por la Plataforma Municipal, el ejecutivo deberá transferir dicho caso a la Dirección Regional Metropolitana, para que sea un ejecutivo de dicha Dirección Regional quien proceda a la derivación del caso, según lo establecido en el Manual de Gestión Sernacfacilita Reclamos (Mediaciones).

TERCERO: En cumplimiento de este Protocolo Complementario, las partes se comprometen a realizar acciones coordinadas para mejorar el tratamiento y gestión de las consultas y reclamos, particularmente en cuanto a su ingreso, gestión, transferencia y cierre, la realización de actividades de capacitación recíproca a los funcionarios/as de la plataforma y participar en forma conjunta en actividades destinadas a informar a los consumidores en materias propias de su competencia.

CUARTO: Se establece que la información proporcionada por las partes solo podrá ser utilizada para los efectos de dar cumplimiento a los fines propios del presente Protocolo Complementario. En consecuencia, estas deberán, bajo su responsabilidad, adoptar todas las medidas de seguridad, tanto administrativas como tecnológicas tendientes a impedir que otra persona o entidad no autorizada utilice esta información.



QUINTO: La Municipalidad de Vitacura, se compromete a mantener en forma permanente y continua de acuerdos a los horarios establecidos la presencia de un funcionario responsable de la atención, considerando para ello el reemplazo en períodos de feriados legales, permisos administrativos y licencias médicas del funcionario/a titular.

SEXTO: La personería de don Raúl Torrealba del Pedregal, para actuar en nombre y representación de la Municipalidad de Vitacura, consta de Sentencia de Calificación y Proclamación de la comuna de Vitacura, dictada por el Segundo Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, de fecha 14 de noviembre de 2012.

Por su parte, la personería de don Rodrigo Martínez Alarcón para representar al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en su calidad de Director Regional Metropolitano Suplente, consta en Resolución Exenta N°0992, de fecha 05 de septiembre de 2013 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

Para constancia se firman cuatro (4) ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.



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



RAÚL TORREALBA DEL PEDREGAL
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE VITACURA

Convenio de Cooperación Mutua

En Santiago de Chile, a 21 de abril de 2008, entre la I. Municipalidad de Vitacura, representada legalmente por su Sr. Alcalde, don Raúl Torrealba del Pedregal, por una parte, y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), representado por su Director Regional, don Patricio Peñaloza Velásquez, ha convenido lo siguiente:

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

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

SEGUNDO: Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC *facilita* Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a los(as) funcionario(as) de la plataforma designados(as) por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de inter operación con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC *facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) funcionario(as) de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

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

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

Equipamiento

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

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

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales

CUARTO: Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los(as) funcionarios(as) de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local. El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

El plan de trabajo, las metas fijadas y la gestión realizada serán susceptibles de ser evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás

plataformas de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Por otra parte, también se informará al municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma Comunal, y que guarden relación con capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

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

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

Compromiso de la I. Municipalidad de Vitacura

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para la tramitación de un caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

La Municipalidad se compromete a dar las facilidades prácticas y administrativas del caso a los(as) funcionarios(as) de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere capacitar a los(as) funcionarios(as) asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios(as) encargados de la plataforma:

- o Quienes se dediquen a actividades empresariales,
- o Quienes hubieren sido declarados(as) en quiebra culpable o fraudulenta,

- o Quienes hubieren sido condenados(as) por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva,
- o Quienes hubieren sido sancionados(as) como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor,
- o Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros(as) regionales.
- o Quienes sean directivos(as) de una organización de consumidores.
- o Quienes sean dueños(as), accionistas, directivos(as) o ejecutivos(as) de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

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

Espacio Físico e Insumos

OCTAVO: La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina deberá incluir los materiales de escritorio e insumos computacionales necesarios, acceso a línea telefónica directa, acceso a Internet y panel informativo, y acceso a un transporte, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador entregado en comodato por el SERNAC, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

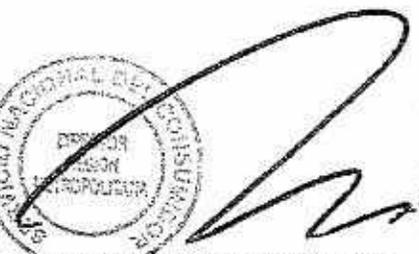
NOVENO: La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a doña Margarita Gutiérrez Mardones y el SERNAC a don Ricardo Ortiz Carrera como a sus coordinadores y responsables.

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

PERSONERIAS: La personería de don Raúl Torrealba del Pedregal para actuar en nombre de y representación de la Municipalidad de Vitacura consta de la Sentencia de Calificación y Proclamación del Segundo Tribunal Electoral de la Región Metropolitana de fecha 18 de noviembre de 2004. A su vez, la personería de don Patricio Peñaloza Velásquez para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor consta en la Resolución Exenta N° 307, del 06 de abril de 2004.

Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.



A large, stylized handwritten signature in black ink, written over a circular official stamp of the Servicio Nacional del Consumidor.

Patricio Peñaloza Velásquez
Director Regional Metropolitano
Servicio Nacional del Consumidor



An oval-shaped official stamp with the text 'MUNICIPALIDAD DE VITACURA' around the perimeter and 'ALCALDE' in the center. A handwritten signature is written over the stamp.

Raúl Torrealba Del Pedregal
Alcalde
I. Municipalidad de Vitacura



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



Juan Carlos Luengo Pérez

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 Nº **01108**

SANTIAGO, **31 AGO 2016**

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley Nº 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución Nº 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución Nº 1450 de 11 de Enero de 2014, y la Resolución Nº 197 de 18 de Diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

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

	ORGANISMO	RUT	FECHA	TÍTULO
1	Municipalidad de Recoleta	69.254.800-0	26.02.2007	Convenio de Cooperación Mutua
2	Municipalidad de San Bernardo	69.072.700-5	22.01.2007	Convenio de Cooperación Mutua
3	Municipalidad de San Miguel	69.070.800-0	16.06.2011	Convenio de Cooperación Mutua
4	Municipalidad de Talagante	69.071.800-6	10.04.2012	Convenio de Cooperación Mutua
5	Municipalidad de Vitacura	69.255.600-3	21.04.2008 24.12.2013	Convenio de Cooperación Mutua

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

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

RESUELVO:

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

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



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

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