



## 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° **01104**

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 La Florida</b>	69.070.700-4	01.11.2011	Convenio de Cooperación Mutua
2	<b>Municipalidad de La Granja</b>	69.072.400-6	08.07.2013	Convenio de Cooperación Mutua
3	<b>Municipalidad de La Pintana</b>	69.253.800-5	09.11.2011	Convenio de Cooperación Mutua
4	<b>Municipalidad de Las Condes</b>	69.070.400-5	04.10.2010	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**  
**ENTRE**  
**LA MUNICIPALIDAD DE LA FLORIDA**  
**Y**  
**EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 01 de Noviembre de 2011, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE LA FLORIDA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.070.700-4 representada legalmente por su Alcalde, don **RODOLFO RAFAEL CARTER FERNANDEZ**, chileno, cedula nacional de identidad N° 11.828.038-5 ambos domiciliados para estos efectos en 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 LA Florida, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de la Florida, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita.cl*, Municipio de la Florida, 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 sean 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.cl*, Municipio de La Florida, 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 (SEG), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Superintendencia de Seguridad Social, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUSTEL), Junta Aeronáutica Civil (JAC), Subsecretaría de Transportes (MTT), Servicio Nacional del Turismo (SRNATUR), entre otros;
- 3) Modelo de interoperabilidad con los proveedores de la región,
- 4) Gestión de requerimientos según el Modelo Integrado de Atención d Público, con el soporte de la plataforma tecnológica SERNAC*facilita.cl*, 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.cl* 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.cl* 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.cl*, 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, Región 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 SERNACfacilita, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción, 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 SERNACfacilita.cl, 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 facilitada Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a, además de funcionaria 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 bestiones 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 plataforma. 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 facilitada, se requiere capacitar a los/as funcionarios/as asignados en materias específicas que tiene 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 afflictiva;
- 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 La Florida:**

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.cl* 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 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.cl* 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 **Lilian Luna Miranda** en su calidad de funcionario Municipal de Planta, 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 La Florida





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

**DECIMO CUARTO:** La personería de don **Rodolfo Rafael Carter Hernandez** para actuar en representación de la Ilustre Municipalidad de La Florida, consta en el acta de sesión extraordinaria del Concejo Municipal de fecha 24 de junio de 2011, que lo proclama como alcalde de La Florida. Los documentos a que hace referencia el presente artículo no se presentan por ser conocidos por las partes. 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 del 2010 del SERNAC, las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.



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



  
**RODOLFO RAFAEL CARTER FERNANDEZ**  
**ALCALDE**  
**MUNICIPALIDAD DE LA FLORIDA**



RCF/ACC/ASR/jsn

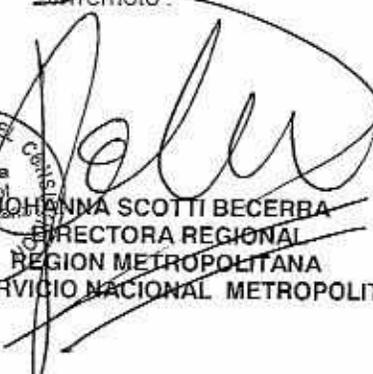


Anexo

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

A continuación se indican las causas en que las plataformas comunales podrían estar en receso, entendiéndose 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.

  
JOHANNA SCOTTI BECERBA  
DIRECTORA REGIONAL  
REGION METROPOLITANA  
SERVICIO NACIONAL METROPOLITANA

  
RODOLFO RAFAEL CARTER FERNANDEZ  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE LA FLORIDA

- Tal y como indica el artículo 45 del Código Civil





155774



## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA I. MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 08 de Julio de 2013, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.072.400-6, representada legalmente por su Alcalde, don Luis Felipe Delpín Aguilar, cédula nacional de identidad N° 7.777.052-6, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Américo Vespucio N°002, 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 La Granja han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de La Granja, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de La Granja, 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 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.



LA

[Handwritten signature and stamp]



**SEGUNDO:** Talleres.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de La Granja, 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.



LA  
A





**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.



4

A



\_\_\_\_\_

**SEPTIMO:** compromisos de la Municipalidad de La Granja

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.

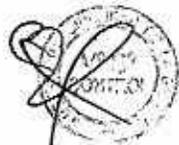
**NOVENA:** La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio a su estructura administrativa con el fin de asegurar los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

**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 don Jorge Eduardo Leiva Casanova, en su calidad de Defensor Comunal, 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 La Granja



LA

LA





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



**DECIMO CUARTO:** La personería de don Luis Felipe Delpín Aguilar para representar a la MUNICIPALIDAD DE...LA GRANJA, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento 3954 de fecha 06 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 de 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



**LUIS FELIPE DELPÍN AGUILAR**  
ALCALDE  
I. MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA

A





## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 9 de Noviembre de 2011, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 60.253.200 - 5, representada legalmente por su Alcalde, don JAIME PAVEZ MORENO, cédula nacional de identidad N° 7.275.146-9, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Santa Rosa N° 12.975, 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 La Pintana, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de La Pintana, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC/oficina Municipio de La Pintana, 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 ven 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.



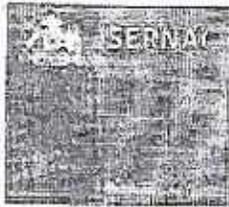
## SEGUNDO: Talleres

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Público SERNAC *facilita* Municipio de La Pintana, 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 al 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 llegan 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 mantenencias 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 readaptarlos 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 meditaciones realizadas, entre otros. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás Plataformas de gestión de la región, para comprender el trabajo de la Plataforma en el contexto de la realidad regional.

Por otra parte, también se informará al Municipio del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma comunal, y que guarden relación con talleres de trabajo y/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/acilla, 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/acilla 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 Consumidoras.



#### SEXTO: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC/ciudad 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 plena 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 otorgarán 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/ciudad 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) Hubieran sido declarados/as en quiebra culpable o fraudulenta;
- 3) Hubieran sido condenados/as por delito contra la propiedad o por delito sancionado por pena aflictiva;
- 4) Hubieran 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 La Pintana:

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/acilla 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/acilla 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, Administradora de Plataformas y la Municipalidad designa a doña Marianela Ahumada Briceño, en su calidad de Encargada de la Sub Dirección de Desarrollo Económico y Relaciones Empresariales, 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 La Pintana.



**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de La Pintana 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 ponerlo 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 La Pintana reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el *Equipamiento* descrito en la cláusula tercera de este convenio, del cual se le prorrogará para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC/la Plata. 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 desarrollan a propósito de esto, 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 La Pintana.



**DECIMO CUARTO:** La personería de don Jaime Pavez Moreno para representar a la MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA, en su calidad de Alcalde, consta en la Sentencia de Calificación y Proclamación, de fecha 17 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 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

  
Municipalidad de La Pintana  
ALCALDE  
JAIME PAVEZ MORENO  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA





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, entendiéndose 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 verificará 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.

  
JOHANNA SCOTT BECERRA  
DIRECTORA REGIONAL  
METROPOLITANA

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



  
ALCALDE

  
JAIME PAVEZ MORENO  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE LA PINTANA

**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA**

**ENTRE**

**LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES**

**Y**

**SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**



EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a. 04 de Oct. de 2010, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° RUT N° 69.070.400-5, representada legalmente por su Alcalde, don FRANCISCO DE LA MAZA CHADWICK, chileno, casado, empresario, cédula nacional de identidad N° 6.370.720-1, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Apoquindo N° 3.400, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, 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 legalmente por su Directora Regional Metropolitana doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, chilena, soltera, Abogado, 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 Las Condes han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la comuna de Las Condes el funcionamiento de

una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Las Condes, 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 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.

**SEGUNDO:** Compromisos del SERNAC: Talleres de trabajo, formaciones e inducciones.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Las Condes, el SERNAC se compromete a formar e inducir a los/as funcionarios/as de la plataforma designados/as por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- 1) Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, Ley N° 19.496 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 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) 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 de sus derechos.

Los talleres de trabajo, formaciones e inducciones 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, formaciones e inducciones mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la 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 (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 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 adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema 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;
- 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 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; siempre y cuando el SERNAC cuente con dicho material para esos efectos, con la idea de ser entregado en la atención de público y difundir y apoyar las campañas que este Servicio Nacional del Consumidor emprenda en materia comunicacional.

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

Anualmente, el SERNAC planificará el ingreso 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 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, entre otros. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás Plataformas de ingreso 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:** Compromisos del SERNAC: Asesorías y talleres u orientaciones a la comunidad en general.

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 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 orientaciones 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 Las Condes: Recursos Humanos.

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 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 consultas.



Para cumplir este cometido, el o los funcionarios/as encargados/as, efectuarán los ingresos y, en general, oficiará bajo su firma responsable todos los trámites necesarios para el ingreso 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 jornadas o talleres de trabajo realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita* se requiere formar 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 pertenencia de los funcionarios asignados.

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

- 1) Quienes se dediquen a actividades empresariales;
- 2) Quienes hubieren sido declarados/as en quiebra culpable o fraudulenta;
- 3) Quienes hubieren sido condenados/as por delito contra la propiedad o por delito sancionado por pena aflictiva;
- 4) Quienes 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) Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros/as regionales;
- 6) Quienes sean directivos/as de una organización de consumidores;
- 7) 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:** Compromisos de la Municipalidad de Las Condes:

La Municipalidad se compromete a que los funcionarios/as de la Plataforma realizarán sus ingresos 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 ingreso de casos.

**OCTAVO:** Compromisos de la Municipalidad de Las Condes: 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 garantizará una conectividad a Internet de alta velocidad, que pueden 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 este actualmente vigente y a su vez, debe tener 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 se 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 Jesús Cabedo Ibarra, abogado, Pro Secretario Municipal, dependencia de la cual emana la Oficina Comunal de Información al Consumidor, (OCIC), pudiendo efectuar 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 Municipalidad de Las Condes.

**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de resolución administrativa de la Directora Regional Metropolitana, 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, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad de Las Condes.

DECIMO TERCERO: La personería de don Francisco de La Maza Chadwick para representar a la MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento Sección primera N° 5147 de fecha 6 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, y Resolución Exenta N° 816 de fecha 23 de agosto, ambas del año 2010, del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.



  
JOHANNA SCOTTI BECERRA  
DIRECTORA REGIONAL  
REGION METROPOLITANA  
SERNAC



  
FRANCISCO DE LA MAZA CHADWICK  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES

**APRUEBA CONVENIO QUE INDICA CON  
MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES**

**SERNAC/ D.R.M./ RESOLUCIÓN INTERNA N° 004**

**SANTIAGO 4 OCT. 2010**

**VISTOS:**

- a) El convenio celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Municipalidad de Las Condes, de fecha 07 de mayo de 1991;
- b) El nuevo convenio de cooperación celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Municipalidad de Las Condes, de fecha 04 de octubre de 2010;
- c) Lo dispuesto en los artículos 57 y 58 de la ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;
- d) Lo dispuesto en el DFL N° 1 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de fecha 17 noviembre de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; y,
- e) Las facultades que me confiere la Resolución TR N° 016 de fecha 13 de febrero, y Resolución Exenta N° 816 de fecha 23 de agosto, ambas de 2010.

**RESUELVO:**

- 1.- **APRUEBESE** el convenio de cooperación celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Municipalidad de Las Condes, de fecha 04 de octubre de 2010, cuyo texto se entiende incorporado total e íntegramente en la presente resolución aprobatoria; y,
- 2.- **DÉJESE sin efecto** el convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Municipalidad de Las Condes, de fecha 07 de mayo de 1991.

**ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE,**



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

JSB/mtg  
DISTRIBUCIÓN  
- Destinatario;  
- Secretaria DRM  
04/10/2010

**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 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° 01104

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 La Florida</b>	69.070.700-4	01.11.2011	Convenio de Cooperación Mutua
2	<b>Municipalidad de La Granja</b>	69.072.400-6	08.07.2013	Convenio de Cooperación Mutua
3	<b>Municipalidad de La Pintana</b>	69.253.800-5	09.11.2011	Convenio de Cooperación Mutua
4	<b>Municipalidad de Las Condes</b>	69.070.400-5	04.10.2010	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: