

**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° **01107**

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 Pudahuel</b>	69.071.100-1	27.04.2015	Convenio de Cooperación Mutua
2	<b>Municipalidad de Puente Alto</b>	69.072.100-7	10.06.2011	Convenio de Cooperación Mutua
3	<b>Municipalidad de Quilicura</b>	69.071.300-4	25.08.2011	Convenio de Cooperación Mutua
4	<b>Municipalidad de Quinta Normal</b>	69.071.000-5	27.01.2012	Convenio de Cooperación Mutua

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

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

RESUELVO:

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 ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL  
Y  
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a.....27.....de .....ABR..... de 2015, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.071.100-1, representada legalmente por su Alcalde, don JOHNNY CARRASCO CERDA, cédula nacional de identidad N° 5.898.007-2, ambos domiciliados para estos efectos en calle San Pablo N° 8.444, de esta Comuna, en adelante e indistintamente, "la Municipalidad"; y por otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, cédula nacional de identidad N° 9.248.232-4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos n° 333, piso 2, Comuna 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 Pudahuel han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Pudahuel el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Pudahuel, 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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Pudahuel, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los/as funcionarios/as de las plataformas designadas/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 Modelo de Atención al Consumidor (MAC);
- 5) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
- 6) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los/as funcionarios/as de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores/as para la adecuada defensa de sus derechos.

Los talleres de trabajo 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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

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

9  
**TERCERO: Equipamiento.**



Para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- 1) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma, material de información o difusión sobre los derechos del consumidor, como por ejemplo, dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público, edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor; siempre y cuando el SERNAC cuente con dicho material para ser entregado en la atención de público y para difundir y apoyar las campañas que el Servicio Nacional del Consumidor emprenda en materia comunicacional.
- 2) Un acceso restringido, con nombre de usuario y contraseña, para los/as funcionarios/as encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

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

- 3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio 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.



Municipalidad de Pudahuel  
Comodato

**CUARTO:** Gestión y Monitoreo.

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

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

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

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

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

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres



de educación, seminarios y escuelas de orientación a los consumidores y ciudadanos en general.

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

**SEXTO:** Recursos Humanos.

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

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

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

Tomando en consideración que para la gestión de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, se requiere capacitar a los/as funcionarios/as asignados en materias específicas que tienen cierto grado de complejidad, y desarrollar en ellos/as las competencias necesarias para dichas funciones, la Municipalidad 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 Pudahuel

La Municipalidad se compromete a que los funcionarios/as de la Plataforma realizarán su gestión de acuerdo a los procedimientos, estándares y criterios del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático plataforma tecnológica Modelo de Atención al Consumidor (MAC), como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

**OCTAVO:** Espacio físico e insumos.

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

La Municipalidad garantizará una conectividad a Internet de alta velocidad, que puede ser enlace dedicado telefónico, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo), o bien, banda ancha en el punto de red de la Plataforma. Contemplará además, la instalación de un sistema operativo que esté actualmente vigente y una memoria RAM superior a 512 MB, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

59





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

**DECIMO:** Para el adecuado desarrollo de las actividades y compromisos que derivan de este convenio, las partes han acordado la designación de representantes. El SERNAC designa a la funcionaria Señorita Gladys Marcia Cornejo Morales, Administradora de Plataformas y la Municipalidad designa a doña Sandra Moreno González, en su calidad de Directora de Desarrollo Comunitario, para que realicen el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades del presente convenio, pudiendo efectuar las correcciones que durante su desarrollo se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC y a la Municipalidad de Pudahuel.

**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Pudahuel y la que emita la Dirección Regional Metropolitana del 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 Pudahuel reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el Equipamiento descrito en la cláusula tercera de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor. Asimismo, declara que lo descrito en la cláusula tercera solo será utilizado por personal autorizado y para los fines precisos y específicos para los cuales le han sido proveídos.



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 Pudahuel.

**DECIMO CUARTO:** La personería de don Johnny Carrasco Cerda para representar a la MUNICIPALIDAD DE PUDAHUEL, en su calidad de Alcalde de Pudahuel, consta en Sentencia de Calificación y Proclamación del Primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana de Santiago del viernes 30 de noviembre de 2012.

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



*Juan Carlos Luengo Pérez*  
**JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**  
Director Regional Metropolitano  
Servicio Nacional del Consumidor



*Johnny Carrasco Cerda*  
**JOHNNY CARRASCO CERDA**  
Alcalde  
Municipalidad de Pudahuel



51



**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA  
LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO  
Y  
SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 10 de Junio de 2011, comparecen, por una parte, La MUNICIPALIDAD de Puente Alto, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.072.100-7, representada legalmente por su Alcalde, don Manuel José Ossandón Irrarrazaval, cédula nacional de identidad N° 7.022.006, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Concha y Toro 1810, de esta Comuna, en adelante e indistintamente "La Municipalidad"; y por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Directora Regional Metropolitana doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, cédula nacional de identidad N° 13.852.271-7, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 50, segundo piso, Comuna y Ciudad de Santiago, en adelante e indistintamente "SERNAC"; todos los comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

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

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno a los consumidores que se vean afectados en sus derechos, teniendo además como objetivo, servir de lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

**SEGUNDO:** Compromisos del SERNAC: Capacitaciones.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Puente Alto, el SERNAC se compromete a capacitar a los/as funcionarios/as de la plataforma designadas por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- 1) Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones legales, ámbito de aplicación y competencias del SERNAC;



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

Los talleres de trabajo referidos deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser éstas a través de Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet) jornadas de orientaciones y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

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

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

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

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

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





- 3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio 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; y,
- 5) La edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor.

En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público, destinados a ser entregados en la atención de público y en la medida que el SERNAC cuente con dicho material.

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

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

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

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

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

**QUINTO:** Compromisos del SERNAC: Asesorías y charlas u orientaciones a la comunidad en general.

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y de funcionamiento de la Plataforma 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 orientaciones a los consumidores y ciudadanos en general.



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

**SEXTO:** compromisos de la Municipalidad de Puente Alto: Recursos Humanos.

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

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios/as encargados/as, efectuarán las citaciones y traslados de los reclamos presentados, y en general, dispondrán, bajo su firma responsable, todos los trámites necesarios para la tramitación del caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

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

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

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

- 1) Se dediquen a actividades empresariales;
- 2) Hubieren sido declarados/as en quiebra culpable o fraudulenta;
- 3) Hubieren sido condenados/as por delito contra la propiedad o por delito sancionado por pena aflictiva;
- 4) Hubieren sido sancionados/as como reincidentes de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor;
- 5) 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 Puente Alto:

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

**OCTAVO:** compromisos de la Municipalidad de Puente Alto: 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, 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, 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 doña, Yessica Duarte Alvarez en su calidad de Encargada Plataforma Sernafacilita Puente Alto; 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 Puente Alto.

**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 Puente Alto El anexo

**DECIMO TERCERO:** La personería de don Manuel José Ossandón Irarrazabal para representar a La MUNICIPALIDAD DE Puente Alto, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento N° 1756, de fecha 06 de diciembre del 2008.

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

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

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

  
**ALCALDE**  
**MANUEL JOSE OSSANDON IRARRAZABAL**  
**ALCALDE ILUSTRE MUNICIPALIDAD**  
**DE PUENTE ALTO**



**Anexo**

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

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

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



*[Handwritten signature]*  
**JORIANNA SCOTTI BECERRA**  
DIRECTORA REGIONAL  
REGION METROPOLITANA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



*[Handwritten signature]*  
**MANUEL JOSE ORSANDON IRARRAZABAL**  
ALCALDE *v.o.k. p.s.*  
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO

*[Handwritten mark]*



*[Handwritten signature]*  
**OSHM/POS.**

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

\_\_\_\_\_



## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

LA MUNICIPALIDAD DE QUILICURA

Y

SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 25 AGO. 2011, comparecen, por una parte, la **I. MUNICIPALIDAD DE QUILICURA**, persona jurídica de derecho público, Rol único Tributario N° 69.071.300-4, representada legalmente por su Alcalde don JUAN CARRASCO CONTRERAS, chileno, casado, cédula nacional de identidad N° 10.397.759-2, ambos domiciliados para estos efectos en calle José Francisco Vergara N° 450 de esta Comuna, en adelante e indistintamente "la Municipalidad"; y por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**, Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Directora Regional Metropolitana doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, cédula nacional de identidad N° 13.852.271-7, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 50, segundo piso, Comuna y Ciudad de Santiago, en adelante e indistintamente "SERNAC"; todos los comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

**PRIMERO:** El Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el área de información, educación y protección a los consumidores, y la Municipalidad de Quilicura, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la comuna de Quilicura, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio de Quilicura, que será para todos los efectos una dependencia administrativa de la Municipalidad. Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno a los consumidores que se vean afectados en sus derechos, teniendo además como objetivo, servir de lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

**SEGUNDO:** Compromisos del SERNAC: Capacitaciones.



- 1) Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones legales, ámbito de aplicación y competencias del SERNAC;
- 2) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de interoperabilidad con otros servicios públicos que tienen competencias en materia de consumo, tales como, , la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), Subsecretaría de Transportes (MTT), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Superintendencia de Seguridad Social (SSS), Junta Aeronáutica Civil (JAC), y Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR);
- 3) Gestión de Ingreso de requerimientos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte de la plataforma tecnológica SERNAC*facilita* Ventanilla Única;
- 4) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
- 5) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los/as funcionarios/as de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para ingresar las consultas, reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores/as para la adecuada defensa des sus derechos.

Los talleres de trabajo referidos deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser éstas a través de Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet) jornadas de orientaciones y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

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

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

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

- 1) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*;
- 2) Un acceso restringido al sistema SERNAC/*Facilita* Ventanilla Única con nombre de usuario y contraseña, para los/as funcionarios/as encargados(as) de la atención de público de la



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

- 3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio 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; y,
- 5) La edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor.

En general, proporcionará material de Información y difusión sobre los derechos del consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público, destinados a ser entregados en la atención de público y en la medida que el SERNAC cuente con dicho material.

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

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

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

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

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

**QUINTO:** Compromisos del SERNAC: Asesorías y charlas u orientaciones a la comunidad en general.



consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de consumidores y ciudadanos en general.

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

**SEXTO:** compromisos de la Municipalidad de Quilicura: Recursos Humanos.

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

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios/as encargados/as, efectuarán las citaciones y traslados de los reclamos presentados, y en general, dispondrán, bajo su firma responsable, todos los trámites necesarios para la tramitación del caso, aplicando el Modelo Integrado de Atención de Público.

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

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

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

- 1) Se dediquen a actividades empresariales;
- 2) Hubieren sido declarados/as en quiebra culpable o fraudulenta;
- 3) Hubieren sido condenados/as por delito contra la propiedad o por delito sancionado por pena aflictiva;
- 4) Hubieren sido sancionados/as como reincidentes de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor;
- 5) Ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros/as



- 7) Sean dueños/as, accionistas, directivos/as o ejecutivos/as de empresas tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

**SEPTIMO:** compromisos de la Municipalidad de Quilicura:

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

**OCTAVO:** compromisos de la Municipalidad de Quilicura: 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, una memoria RAM superior a 512 MB, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

**NOVENO:** La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio a su estructura administrativa, 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 Silvana Silva Donaire, en su calidad de Encargada; 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



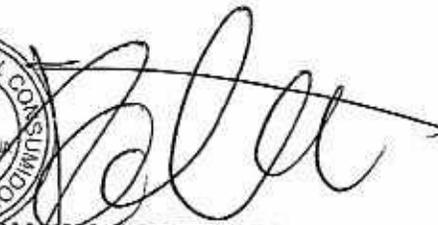
manifiesta por escrito a la otra su voluntad de ponerle término, mediante carta al domicilio registrado en este acuerdo, con al menos sesenta días de anticipación al vencimiento. Asimismo, las partes se reservan su derecho a poner término anticipado al convenio, en los mismos términos y condiciones precedentemente expresados.

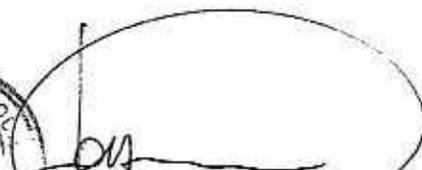
Con todo, en caso de término anticipado o no renovación, los programas en ejecución continuarán hasta su completa conclusión, según las condiciones acordadas en cada caso.

**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 Quilicura.

**DECIMO TERCERO:** La personería de don JUAN CARRASCO CONTRERAS, para actuar en calidad de representante legal y de Alcalde de la I. Municipalidad de Quilicura consta en la Sentencia de Proclamación de Alcalde pronunciada por el primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana con fecha 25 de Noviembre de 2008, refrendada por el Decreto Exento N° 2.081 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 de 2010.

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

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

  
  
**JUAN CARRASCO CONTRERAS**  
**ALCALDE**  
**MUNICIPALIDAD DE QUILICURA**

A.S.E.





### Anexo

El presente anexo forma parte integral del 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 sólo 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<sup>1</sup>.



*[Handwritten signature]*  
**JOHANNA SCOTTI BECERRA**  
**DIRECTORA REGIONAL-RM**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



*[Handwritten signature]*  
**ALCALDE JUAN CARRASCO CONTRERAS**  
**ALCALDE**  
**MUNICIPALIDAD DE QUILICURA**

A.S.E.

*[Handwritten signature]*



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

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 27 de Enero de 2012, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.071.000-5, representada legalmente por su Alcalde subrogante, don MARIO HUMBERTO GONZALEZ FARAFAN cédula nacional de identidad N° 5.128.660-K ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Carrascal N° 4447, Comuna de Quinta Normal, 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 Quinta Normal han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Quinta Normal el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de Quinta Normal, 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 Quinta Normal, 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 Quinta Normal.

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 doña Carolina Inostroza Garabito, 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 Quinta Normal.

al

V°B°  
DIRECCION  
JURIDICA





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

  
JOHANNA SCOTT-BECERRA  
DIRECTORA REGIONAL  
METROPOLITAN  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  


  
  
MARIO GONZÁLEZ FARFÁN  
ALCALDE(S)  
MUNICIPALIDAD DE QUINTA NORMAL

*lu*

V°B°  
DIRECCION JURIDICO  
Como indica el artículo 45 del Código Civil

**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 **01107**

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:

	<b>ORGANISMO</b>	<b>RUT</b>	<b>FECHA</b>	<b>TÍTULO</b>
1	<b>Municipalidad de Pudahuel</b>	69.071.100-1	27.04.2015	Convenio de Cooperación Mutua
2	<b>Municipalidad de Puente Alto</b>	69.072.100-7	10.06.2011	Convenio de Cooperación Mutua
3	<b>Municipalidad de Quilicura</b>	69.071.300-4	25.08.2011	Convenio de Cooperación Mutua
4	<b>Municipalidad de Quinta Normal</b>	69.071.000-5	27.01.2012	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"



*Juan Carlos Luengo Perez*

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