



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

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 143 - . - - -**

RANCAGUA, **30 OCT 2015**

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; y la Resolución N° 197 de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

**CONSIDERANDO:**

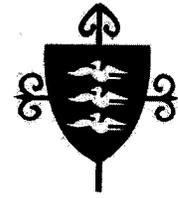
1°.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Ilustre Municipalidad de Las Cabras, suscribieron con fecha 10 de Febrero de 2015, un Convenio de cooperación mutua, el cual tiene por objeto fundamental, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.-

2°.- Que dicho Convenio fue suscrito de conformidad con la facultad delegada en los Directores Regionales del SERNAC, contemplada en la letra c) del Resuelvo 3° de la Resolución Exenta N° 197 de 2013, de este Servicio Nacional del Consumidor, esto es, suscribir convenios, previa información al nivel central, con organismos del Estado, Municipalidades y Universidades para el mejor cumplimiento de los objetivos del Servicio.

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

**RESUELVO:**

**APRUÉBASE** el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Ilustre Municipalidad de Las Cabras, suscrito con fecha 10 de Febrero de 2015, el cual se transcribe a continuación:



## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ

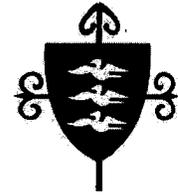
Y

**EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santa Cruz, Republica de Chile, a 03 de Febrero de 2015, comparecen, por una parte la Municipalidad de Santa Cruz , Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.090.600-7, representada legalmente por su Alcalde GUSTAVO WILIAM AREVALO CORNEJO , cédula nacional de identidad N° 11.556.094-8, ambos domiciliados para estos efectos en calle Diego Portales N° 625 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 Mauricio Retamal Granadino, cédula nacional de identidad N° 12.156.324-K, ambos con domicilio para estos efectos en calle German Riesco N°230 Oficina 102, Comuna y Ciudad de Rancagua, 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 Santa Cruz han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Santa Cruz el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Santa Cruz, que será para todos los efectos una dependencia administrativa de la Municipalidad.

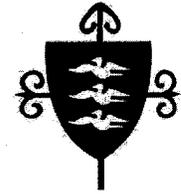


Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y la Municipalidad, acercando la acción del Gobierno a los consumidores que se vean afectados en sus derechos, teniendo además presente, como su principal objetivo, servir como lugar de encuentro para una efectiva participación 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 Santa Cruz, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a la funcionaria 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 la funcionaria 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 la funcionaria adquiera las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

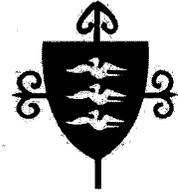
### **TERCERO:** Equipamiento.

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 la funcionario/a encargada de la atención de público de la Plataforma, a fin de que pueda 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 la Jefa directo de la funcionaria, 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.

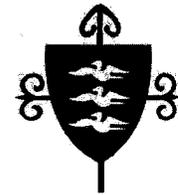
Sin perjuicio de lo señalado, la entrega de este equipamiento por parte de SERNAC quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria con que el Servicio cuente al momento de entrada en vigencia del presente convenio.

#### **CUARTO:** Gestión y Monitoreo.

Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con la funcionaria 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 de O'Higgins, 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.

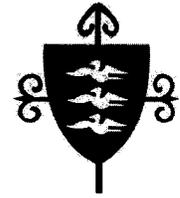
Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de orientación 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 la funcionaria 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 la funcionaria 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 la funcionaria asignada en materias específicas que tienen cierto grado de complejidad, y desarrollar en ella 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) Ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros/as regionales;
- 6) Sean directivos/as de una organización de consumidores;
- 7) Sean dueños/as, accionistas, directivos/as o ejecutivos/as de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

**SEPTIMO:** compromisos de la Municipalidad de Santa Cruz:

La Municipalidad se compromete a que la funcionaria 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.

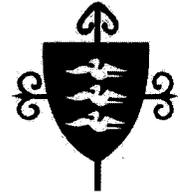
La Municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, en adelante, oficina de la Plataforma, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se puede destacar la señalización y letreros informativos. El equipamiento de la oficina incluirá los materiales de escritorio 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.

**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 Sr. Rodrigo Cáceres Arellano, Administrador de Plataformas y la Municipalidad designa a doña, CHERIE ANGELINNE ESTELLES PALMA, en su calidad de Funcionario Municipal, para que realicen el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades del presente convenio, pudiendo efectuar las correcciones que durante su desarrollo se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional O'Higgins del SERNAC y a la Municipalidad de Santa Cruz.

**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Santa Cruz y la que emita la Dirección Regional SERNAC Región O'Higgins, 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 Santa Cruz 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 Santa Cruz.

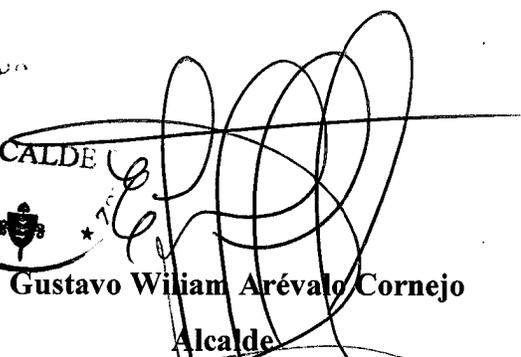
**DECIMO CUARTO:** La personería de don GUSTAVO WILLIAM AREVALO CORNEJO, para representar a la MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ, en su calidad de Alcalde, consta en Acta de Proclamación de Alcalde del Tribunal Electoral, de fecha 3 de Diciembre de 2012, Rol 2.987.



La personería de don Mauricio Retamal Granadino para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director Regional de O'Higgins, consta en Resolución Toma de Razón N°0065, de fecha 9 de Junio de 2014 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.



**Mauricio Retamal Granadino**  
**Director Regional Sernac**  
**Región de O'Higgins**



**Gustavo Wiliam Arévalo Cornejo**  
**Alcalde**  
**Municipalidad de Santa Cruz**



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL



MARCOS RETAMAL GRANADINO  
Director/a Regional  
Región del Lib. Bernardo O'Higgins  
Servicio Nacional del Consumidor

MRG/jago.-

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete  
División Jurídica  
Abogado Encargado de Transparencia Activa  
Depto. de Gestión Territorial y Canales  
Dirección Regional del Lib. Bernardo O'Higgins  
Oficina de Partes