



REF.: APRUEBA CONVENIOS DE COOPERACION MUTUA ENTRE LAS INSTITUCIONES QUE INDICA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 152

LA SERENA, 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; la Resolución N° 26 de 18 de Febrero de 2015, y la Resolución N° 197 de 18 de Diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

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

ORGANISMO	RUT	FECHA	TÍTULO
MUNICIPALIDAD DE SALAMANCA	69.041.400-7	16.02.2012	CONVENIO DE COOPERACIÓN Y APOYO RECÍPROCO.
MUNICIPALIDAD DE PUNTAQUI	69.040.900-3	10.04.2014	CONVENIO DE COOPERACIÓN Y APOYO RECÍPROCO
MUNICIPALIDAD DE RIO HURTADO	69.041.000-1	05.05.2012	CONVENIO DE COOPERACIÓN Y APOYO RECÍPROCO.
MUNICIPALIDAD DE VICUÑA	69.040.500-8	08.10.2014	CONVENIO DE COOPERACIÓN Y APOYO RECÍPROCO
MUNICIPALIDAD DE PAHUANO	69.040.600-4	13.10.2011	CONVENIO DE COOPERACIÓN Y APOYO RECÍPROCO

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

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

RESUELVO:

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



## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE SALAMANCA

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Salamanca, REPÚBLICA DE CHILE, a 16 de Febrero de 2012, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE SALAMANCA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.041.400-7 representada legalmente por su Alcalde, don Gerardo Rojas Escudero cédula nacional de identidad N° 8.388.562-9 ambos domiciliados para estos efectos en calle Manuel Bulnes Nro.599 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 Lorena Araya Troncoso, cédula nacional de identidad N° 11.806.243-4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Matta N° 461, Comuna y Ciudad de La Serena, 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 Salamanca han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Salamanca el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC, *facilita* Municipio de Salamanca, 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 Salamanca, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los/as funcionarios/as de la plataforma designado/a 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 se impartirán 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.

### **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 Coquimbo, 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 Salamanca:

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 funcionario/ Sra. Cristina Araya Rivera , Administradora de Plataformas y la Municipalidad designa a doña Pilar Loezar Martínez, en su calidad de Encargada de oficina SFM, 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 Coquimbo del SERNAC y a la Municipalidad de Salamanca.

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

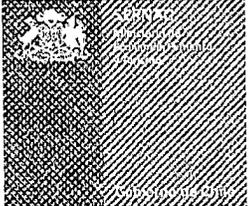
**DECIMO CUARTO:** La personería de don Gerardo Rojas Escudero para representar a la MUNICIPALIDAD DE SALAMANCA, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento N° 1172 de fecha 06 de Diciembre de 2008.

La personería de doña Lorena Araya Troncoso para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional Coquimbo consta en Resolución Foma de Razón N° 133, de fecha 1° de Noviembre de 2008 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

  
Lorena Araya Troncoso  
Directora Regional  
Región de Coquimbo  
SERNAC

  
  
Alcalde  
Ilustre Municipalidad de Salamanca



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente		Página 1 de 10
	<b>Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>			

## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE PUNTAQUI

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN PUNTAQUI, REPÚBLICA DE CHILE, a 10 de abril de 2014, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE PUNTAQUI, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario Nº 69.040.900-3, representada legalmente por su Alcalde, don Pedro Valdivia Ramírez cédula nacional de identidad Nº 5.119.511-6, ambos domiciliados para estos efectos en Caupolicán 1147, 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 Nº 60.702.000-0, representado por su Directora Regional doña Lorena Araya Troncoso, cédula nacional de identidad Nº 11.806.243-4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Matta Nº 461, , Comuna y Ciudad de La Serena, en adelante e indistintamente “SERNAC”; ambos comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abril 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente	 Nº 2478	Página 2 de 10
	<b>Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>			

**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 Punitaqui han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Punitaqui el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio de Punitaqui, 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 Punitaqui, 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).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abril 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente	 Nº 2478	Página 3 de 10
	<b>Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>			

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 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 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

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abril 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente		Página 4 de 10
	<b>Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>			

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.

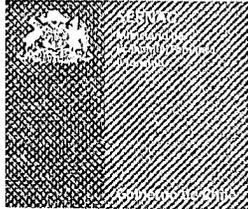
Este equipamiento puede comprender, entre otros, Computador, Impresora, o Scanner. No quedan comprendidos en el comodato los insumos de cada equipo entregado.

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

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abrii 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC





	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente		Página 5 de 10
	<b>Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>			

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 Coquimbo, 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

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abril 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente		Página 6 de 10
	<b>Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>			

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.

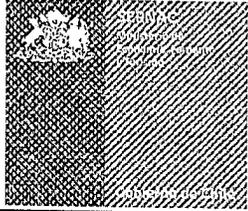
Para cumplir este cometido, el o los funcionarios/as encargados/as, efectuarán las tareas de atención y registro de los requerimientos que se reciban en dichas plataformas. De igual forma, según corresponda, gestionarán las citaciones y traslados de reclamos ante el proveedor y oficiarán bajo su firma 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

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abril 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente		Página 7 de 10
	<b>Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>			

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 Punitaqui:

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

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abril 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente		Página 8 de 10
	Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM			

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.

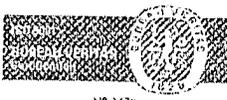
**NOVENA:** La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNACfacilita Municipio a su estructura administrativa con el fin de asegurar los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

**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. Patricia Gallo, Administrador/a de Plataformas y la Municipalidad designa a doña María Teresa Contreras, en su calidad de Encargada Plataforma SERNACfacilita Punitaqui 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 Coquimbo del SERNAC y a la Municipalidad de Punitaqui.

**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Punitaqui y la que emita la Dirección Regional SERNAC Coquimbo, 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

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abril 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente	 Nº 2478	Página 9 de 10
	<b>Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>			

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 Punitaqui 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 Nº 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

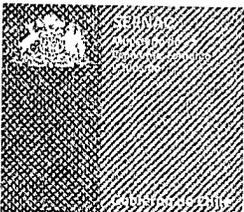
**DECIMO TERCERO:** El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad de Punitaqui.

**DECIMO CUARTO:** La personería de don Pedro Valdivia Ramírez para representar a la MUNICIPALIDAD DE Punitaqui, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento 45, de fecha 04.01.2013

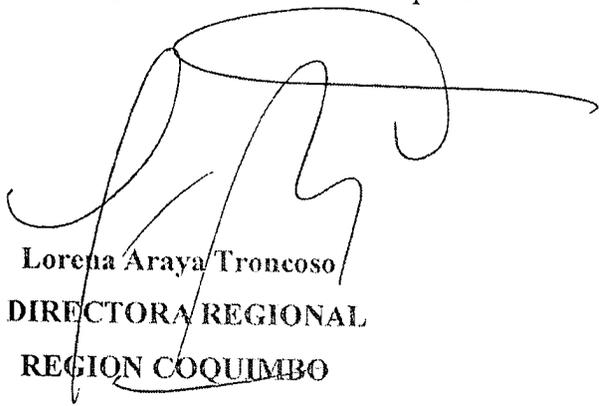
La personería de doña Lorena Araya Troncoso para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional Coquimbo, consta en Resolución

Fecha	Elaboración Marzo 2011	Revisión Abril 2011	Aprobación Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



	Nº Versión: 1.0	Estado: Vigente	 <small>Nº 2478</small>	Página 10 de 10
	Formato Convenio de Cooperación Mutua SFM			

Toma de Razón Nº 133, de fecha 1º de Noviembre de 2008 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

  
**Lorena Araya Troncoso**  
**DIRECTORA REGIONAL**  
**REGION COQUIMBO**  
**SERNAC**

  
  
**ALCALDE**  
**MUNICIPALIDAD DE PUNITAQUI**

  
**ASESOR JURIDICO**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Marzo 2011	Abril 2011	Julio 2011
Cargo	Coordinador Canal Presencial	Profesional División Jurídica / Jefe DGTC	Jefe DGTC



## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE RIO HURTADO

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN Río Hurtado, REPÚBLICA DE CHILE, a 5 de mayo de 2012, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE RIO HURTADO, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.041.000-1, representada legalmente por su Alcalde, don Jaime Gary Valenzuela Rojas, cédula nacional de identidad N° 7.174.701-8, ambos domiciliados para estos efectos en Samo Alto S/N, 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 Lorena Araya Troncoso, cédula nacional de identidad N° 11.806.243-4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Matta N° 461, of. 302, Comuna y Ciudad de La Serena, 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 Río Hurtado han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Río Hurtado el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de Río Hurtado, 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



## SEGUNDO: Talleres.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Río Hurtado, 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



### 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. 23

Las mantenciones y reparaciones de los equipos entregados serán de



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 Coquimbo, 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, 24 seminarios y escuelas de orientación a los consumidores y ciudadanos en general.

Además, considerando que la Plataforma SERNAC*facilita* sirve como lugar de



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) Ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros/as regionales;



- 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 Río Hurtado:

La Municipalidad se compromete a que los funcionarios/as de la Plataforma realizarán su gestión de acuerdo a los procedimientos, estándares y criterios del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático *SERNACfacilita Ventanilla Única*, como único sistema de registro de atención de público y de 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 *SERNACfacilita 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. Cristina Araya Rivera, Administradora de Plataformas y la Municipalidad designa a don Víctor Hugo Lara Ramírez.



al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional Coquimbo del SERNAC y a la Municipalidad de Río Hurtado.

**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Río Hurtado y la que emita la Dirección Regional SERNAC Coquimbo, 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 Río Hurtado 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.

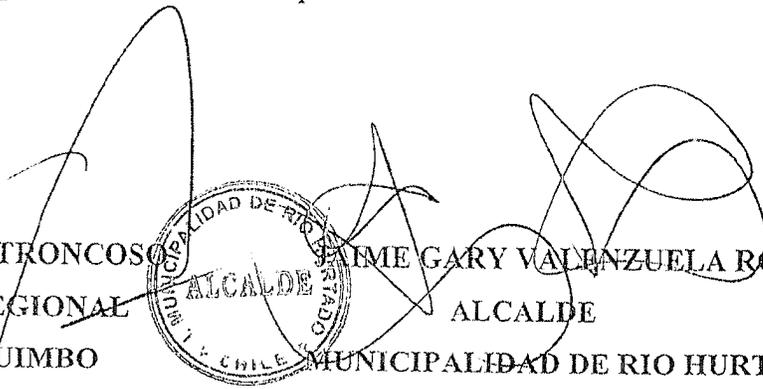
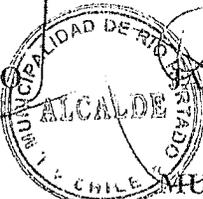
**DECIMO TERCERO:** El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad de Río Hurtado.



**DECIMO CUARTO:** La personería de don Gary Valenzuela Rojas para representar a la MUNICIPALIDAD DE RÍO HURTADO, en su calidad de Alcalde , consta en el Decreto Alcaldicio (E) de nombramiento N° 747, de fecha 06 de diciembre de 2008.

La personería de doña Lorena Araya Troncoso para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional Coquimbo, consta en Resolución Toma de Razón N°133, de fecha 1° de noviembre de 2008 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

  
  
LORENA ARAYA TRONCOSO  
DIRECTORA/A REGIONAL  
REGION COQUIMBO  
SERNAC

  
  
GARY VALENZUELA ROJAS  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE RIO HURTADO





	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 1 de 9
	Convenio de Cooperación Mutua SFM		

## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE VICUÑA

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN LA SERENA, REPÚBLICA DE CHILE, a 08 de Octubre de 2014, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE VICUÑA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario 69.040.500-8 representada legalmente por su Alcalde, don RAFAEL VERA CASTILLO, cédula nacional de identidad Nº 9.667.482-1 ambos domiciliados para estos efectos en calle San Martín Nº275 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 Nº 60.702.000-0, representado por su Directora Regional doña LORENA ARAYA TRONCOSO, cédula nacional de identidad Nº 11.806.243-4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Matta Nº461, oficina 302, Comuna y Ciudad de LA SERENA 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 Vicuña han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Vicuña el funcionamiento de una oficina de atención



	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 2 de 9
	<b>Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>		

al consumidor, denominada Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Vicuña, 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 Vicuña, 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 Nº 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,



	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 3 de 9
	<b>Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>		

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.

**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.



	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 4 de 9
	<b>Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>		

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.



	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 5 de 9
	<b>Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>		

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 La Serena, 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.



	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 6 de 9
	<b>Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>		

**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 officiarán 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;



	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 7 de 9
	<b>Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>		

- 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 Vicuña:

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.



	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 8 de 9
	<b>Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>		

**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 Sra. Patricia Gallo, Administradora de Plataformas y la Municipalidad designa a doña María Elizabeth López, en su calidad de Encargada de Oficina SERNAC 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 de la Serena del SERNAC y a la Municipalidad de Vicuña.

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

	Nº Versión: 2.0	Estado: Vigente	Página 9 de 9
	<b>Convenio de Cooperación Mutua SFM</b>		

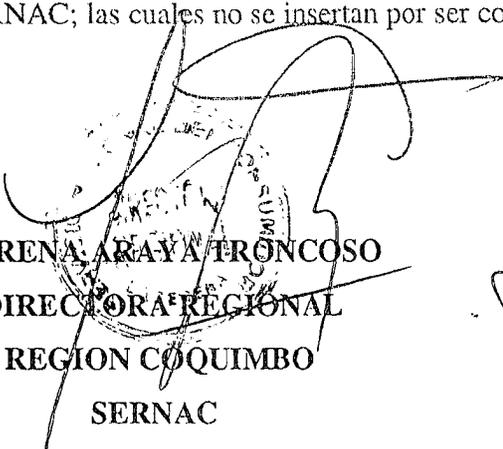
Asimismo, declara que lo descrito en la cláusula tercera solo será utilizado por personal autorizado y para los fines precisos y específicos para los cuales le han sido proveídos.

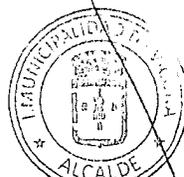
Finalmente, en el cumplimiento del presente convenio las partes mantendrán reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores 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 Nº 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

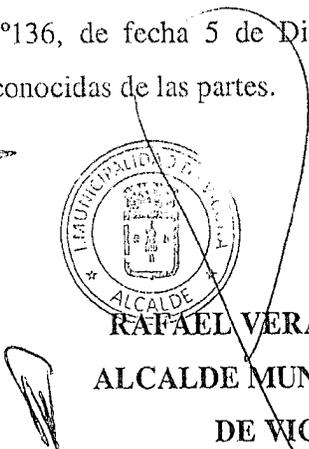
**DECIMO TERCERO:** El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad de Vicuña.

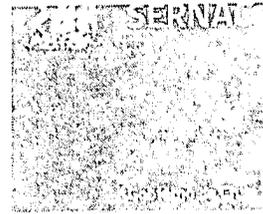
**DECIMO CUARTO:** La personería de don RAFAEL VERA CASTILLO para representar a la MUNICIPALIDAD DE VICUÑA, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento Nº 8440, de fecha 6 de Diciembre de 2012.

La personería de doña LORENA ARAYA TRONCOSO para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional de Coquimbo, consta en Resolución Toma de Razón Nº136, de fecha 5 de Diciembre de 2011 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

  
**LORENA ARAYA TRONCOSO**  
**DIRECTORA REGIONAL**  
**REGION COQUIMBO**  
**SERNAC**



  
**RAFAEL VERA CASTILLO**  
**ALCALDE MUNICIPALIDAD**  
**DE VICUÑA**



## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE PAIHUANO

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Paihuano, REPÚBLICA DE CHILE, a 13 de Octubre del 2011, comparecen, por una parte la I. MUNICIPALIDAD DE PAIHUANO, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.040.600-4, representada legalmente por su Alcalde, don Lorenzo Torres Medina, cédula nacional de identidad N° 6.272.927-9, ambos domiciliados para estos efectos en calle Balmaceda s/n, 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 Lorena Araya Troncoso, cédula nacional de identidad N° 11.806.243-4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Matta N° 461, Comuna y Ciudad de La Serena, 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 I. Municipalidad de Paihuano han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Paihuano el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio de Paihuano, 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 Paihuano, el SERNAC se obliga a realizar talleres de capacitación a los/as funcionarios/as de la plataforma designados/as por la Municipalidad en las siguientes 38 temáticas:

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



- Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de interoperabilidad con otros servicios públicos que tienen competencias en materia 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 se impartirán 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.

### **TERCERO:** Equipamiento.

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

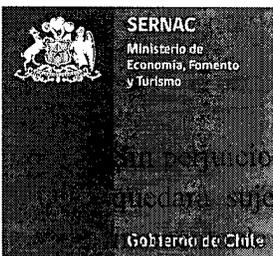
- 1) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma, material de información o difusión sobre los derechos del consumidor, como por ejemplo, dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público, edición electrónica 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 39 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.



En cumplimiento 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 la 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 de Coquimbo, 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



funcionarios/as de la Municipalidad compromete a procurar dar continuidad en el tiempo a la gestión de la Plataforma como a la pertenencia de los funcionarios asignados.  
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 I. Municipalidad de Paihuano:

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 en el punto de red de la Plataforma.

**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: Cristina Araya, Administradora de Plataformas y la Municipalidad designa a doña Evelyn Cortés Pastén, en su calidad de encargada de Sernac *facilita* Municipio, 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 Coquimbo del SERNAC y a la I. Municipalidad de Paihuano.

**UNDECIMO:** Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la I. Municipalidad de Paihuano y la que emita la Dirección Regional SERNAC Región de Coquimbo, 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 Paihuano 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 Paihuano.

**DECIMO CUARTO:** La personería de don Lorenzo Torres Medina para representar a la I. MUNICIPALIDAD DE PAIHUANO, en su calidad de Alcalde, consta en el Acta de Nombramiento de fecha 06 de Diciembre del 2008.

La personería de doña Lorena Araya Troncoso para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional Coquimbo consta en Resolución Toma de Razón N°133, de fecha 1 de Noviembre del 2008 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.



LORENZO TORRES MEDINA  
ALCALDE  
COMUNA DE PAIHUANO

LORENA ARAYA TRONCOSO  
DIRECTORA REGIONAL  
SERNAC REGION DE COQUIMBO



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

  
PAOLA AHUMADA ZARATE  
Directora Regional (PT)  
Región de Coquimbo  
Servicio Nacional del Consumidor



DISTRIBUCIÓN:

Gabinete  
División Jurídica  
Abogado Encargado de Transparencia Activa  
Depto. de Gestión Territorial y Canales  
Dirección Regional de Coquimbo  
Oficina de Partes