



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

RESOLUCIÓN EXENTA N° **31**

PUNTA ARENAS **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, E Ilustre Municipalidad de Porvenir, suscribieron con fecha tres de febrero de 2009, un Convenio de cooperación mutua, el cual tiene por objeto fundamental habilitar, en la comuna de Porvenir, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público Sernacfacilita Municipio Porvenir que será para todos los efectos , una dependencia administrativa de la Municipalidad

2°.- 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:

APRUEBASE el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Ilustre Municipalidad de Porvenir, suscrito con fecha tres de febrero de 2009, el cual se transcribe a continuación:

Convenio de Cooperación Mutua.

En Porvenir, a 3 días del mes de Febrero de 2009, entre la Ilustre Municipalidad de Porvenir, representada legalmente por su Sra. Alcaldesa, don FERNANDO CALLAHAN GIDDINGS por una parte, y, por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por su Directora Regional, Doña PAMELA RAMÍREZJARAMILLO ha convenido lo siguiente:



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

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

Compromiso del SERNAC

Capacitaciones

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

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

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

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

Además SERNAC se compromete a realizar visitas periódicas a la comuna de Porvenir con el fin de atender los requerimientos de los consumidores locales, para lo cual se asignará a uno o más funcionarios para que durante su permanencia:

- Se refuerce la atención de casos directamente en la Plataforma comunal.
- Se realicen charlas educativas o talleres con organizaciones sociales, entidades públicas o privadas en temas referidos a la Protección de los Consumidores.
- Se efectúen actividades en establecimientos educacionales, tendientes a difundir La Ley de Protección al Consumidor y otros temas afines.
- Se entregue asesoría jurídica en aquellos casos donde dicho servicio sea requerido.



La periodicidad de las visitas se fijará de acuerdo a las demandas y requerimientos existentes en la comuna de Porvenir.

Equipamiento.

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

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del *SERNACfacilita*.
- b) Por este acto, el SERNAC también entrega en préstamo de uso, es decir, en comodato, el equipamiento informático necesario para la gestión de los(as) funcionarios(as), consistente en un EQUIPO MULTIFUNCIONAL, cuyas características y estado se detalla en el contrato de comodato anexo a este convenio. Dicho equipamiento se agrega al existente actualmente en la oficina de atención de reclamos: una Impresora Laser, entregada en junio del año 2006, cuya acta de recepción se adjunta.
- c) Un acceso restringido (bajo uso de clave) para los(as) funcionario(as) encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos *SERNACfacilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.
- d) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio *SERNACfacilita.cl*. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- e) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- f) Folletería e información de consumo.
- g) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

Compromisos de Gestión e Informes Semestrales.

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

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

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

Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General

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

Además, considerando que la Plataforma *SERNACfacilita* sirve como lugar de encuentro para una efectiva participación de los habitantes de la Comuna en la solución de problemas



derivados de sus relaciones de consumo, el SERNAC efectuará, a solicitud de la autoridad Municipal y en directa coordinación con los funcionarios(as) de la Plataforma, jornadas de capacitación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer, en especial, en lo relativo a la formación de asociaciones de consumidores.

Compromiso de la Ilustre Municipalidad de Porvenir

Recursos Humanos.

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

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

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

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

Espacio Físico e Insumos.

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

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

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

DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a doña Alicia Schonherr Soriano y el SERNAC a doña Pamela Ramírez Jaramillo como a sus coordinadores y responsables.

UNDÉCIMO: El presente convenio regirá a contar de esta fecha y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término en el momento que lo



estime oportuno, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra a lo menos con sesenta días de anticipación.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL

Pamela Ramírez Jaramillo
Director Regional
Región de Magallanes y Antártica Chilena
Servicio Nacional del Consumidor.

REI.

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete.

División Jurídica.

Abogado Encargado de Transparencia Activa.

Depto. de Gestión Territorial y Canales.

Dirección Regional de Magallanes y Antárticas Chilena.

Oficina de Partes.