



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

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0000 42

COPIAPO,

28 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° 967 de 06 de julio 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	FECHA	TÍTULO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALDERA	25.09.2012	CONVENIO DE COOPERACION MUTUA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALDERA	09.12.2011	CONTRATO DE COMODATO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ALTO DEL CARMEN	06.06.2011	CONVENIO DE COOPERACION MUTUA

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

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

RESUELVO:

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



CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE ALTO DEL CARMEN

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Alto del Carmen, República de Chile, a 25 de Septiembre de 2012, comparecen, por una parte la **MUNICIPALIDAD DE ALTO DEL CARMEN**, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.251.900-0, representada legalmente por su Alcaldesa, doña **NORA ROJAS ARDILES**, Cédula Nacional de Identidad N° 9.914.808-K, ambos domiciliados para estos efectos en Padre Alonso Garcia S/N de esta Comuna, en adelante e indistintamente, “**LA MUNICIPALIDAD**”; y por otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol Único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional don **MIGUEL VARGAS CORREA**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.638.055 - 4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Atacama N° 898, Comuna y Ciudad de Copiapó, 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 Alto del Carmen, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Alto del Carmen el funcionamiento de una Oficina de Atención al Consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio de Alto del Carmen 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 Alto del Carmen, 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 de 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,
- 1) 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 a través de Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), jornadas de orientación y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

El SERNAC certificará la asistencia a los talleres de trabajo mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la

medida que los/as funcionarios/as adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

TERCERO: Equipamiento:

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

- 1) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma, material de información o difusión sobre los derechos del consumidor, como por ejemplo, dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público, edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor; siempre y cuando el SERNAC cuente con dicho material para ser entregado en la atención de público y para difundir y apoyar las campañas que el Servicio Nacional del Consumidor emprenda en materia comunicacional.
- 2) Un acceso restringido, con nombre de usuario y contraseña, para los/as funcionarios/as encargados de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público. A petición expresa del Municipio, se puede considerar la entrega de un acceso adicional al sistema para el/la Jefe/a directo de los/as funcionarios/as, a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma Comunal;
- 3) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MG de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correo electrónico;
- 4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;
- 5) SERNAC realizará la entrega en comodato del equipamiento computacional para ser destinado exclusivamente, por la Plataforma Municipal, a la gestión señalada en el presente convenio.

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

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

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

CUARTO: Gestión y Monitoreo.

Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los/as funcionarios/as de la Plataforma, considerando los antecedentes de la realidad local.

El resultado de la planificación se materializará en un Plan de Trabajo Regional que definirá los compromisos de gestión y orientará la dirección de las acciones a desarrollar y el trabajo conjunto.

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

El SERNAC, a través de la Dirección Regional de Atacama, 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.

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.

NOVENO: 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.

DÉCIMO: 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 al funcionario Sr. Horst Kallens Beals, Administrador/a de Plataformas y la Municipalidad designa a don/ña FELIPE CUEVAS CAYO, en su calidad de DIRECTOR DEPARTAMENTO DESARROLLO COMUNITARIO, para que realicen el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades del presente convenio, pudiendo efectuar las correcciones que durante su desarrollo se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional de Atacama del SERNAC y a la Municipalidad de Alto del Carmen.

UNDÉCIMO: Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Alto del Carmen y la que emita la Dirección Regional SERNAC de Atacama, 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 Alto del Carmen 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.

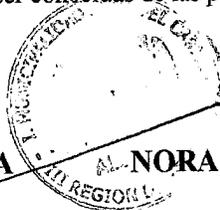
DÉCIMO TERCERO: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad de Alto del Carmen.

DÉCIMO CUARTO: La personería de doña **NORA ROJA ARDILES** para representar a la **MUNICIPALIDAD DE ALTO DEL CARMEN**, en su calidad de Alcaldesa, consta en el Decreto Alcaldicio de Nombramiento N°1215, de fecha 06 de DICIEMBRE de 2008.

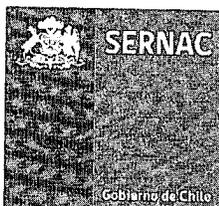
La personería de don **MIGUEL VARGAS CORREA** para representar al **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, en su calidad de Director/a Regional de Atacama, consta en Resolución Toma de Razón N° 134, de fecha 05 de diciembre de 2011 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.



MIGUEL VARGAS CORREA
Director Regional de Atacama
Servicio Nacional del Consumidor



NORA ROJAS ARDILES
Alcaldesa
I. Municipalidad de Alto del Carmen



CONTRATO EN COMODATO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALDERA
CON
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Caldera, a 09 de diciembre de 2011, entre la **Ilustre Municipalidad de CALDERA**, representada por su Alcaldesa (s), doña María Inés Viera González, Cédula Nacional de Identidad N° 8.775.670-k, ambos domiciliados para estos efectos en calle Cousiño N° 395 de esta Comuna, en adelante e indistintamente, "**LA MUNICIPALIDAD**"; y por otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol Único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional don **MIGUEL VARGAS CORREA**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.638.055 - 4, ambos con domicilio para estos efectos en calle Atacama N° 898, Comuna y Ciudad de Copiapó, en adelante e indistintamente "**SERNAC**", se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: Con fecha 07 de octubre de 2008, se suscribió entre la **Ilustre Municipalidad de Caldera** y el **Servicio Nacional del Consumidor** un convenio para la instalación de una Plataforma **SERNACfacilita** Municipio que funciona como dependencia administrativa de la Municipalidad, y que tiene por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que a través del SERNAC, cumple el Gobierno en la comuna, en lo relativo a las materias de protección al consumidor.

SEGUNDO: Con el objeto de agilizar el trabajo interno de la referida Plataforma **SERNACfacilita** Municipio y mejorar sus posibilidades de comunicación al exterior, el SERNAC, ha resuelto entregar en comodato a la oficina indicada un equipo de computación de su propiedad compuesto de:

Un computador:
Procesador Pentium IV 3Ghz de velocidad
2 GB de memoria RAM
80 GB en disco
Sistema Operativo Winodow XP
Unidad de CD

Monitor: 17 PULGADAS AOC
Teclado y mouse.

N° de Inventario CPU : 5165
N° de Inventario Monitor : 4872



TERCERO: Las especies indicadas se entregan en comodato a la **I. Municipalidad de Caldera**, para que se haga uso de ellas por la Oficina Comunal de Información al Consumidor antes indicada. En consecuencia, el comodato se conviene por el tiempo que esté en funciones esa oficina y las especies serán restituidas una vez concluido el uso.

CUARTO: La **I. Municipalidad de Caldera** se compromete a realizar la conexión a internet del equipo, como de la habilitación de un casilla electrónica, además toma a su cargo la mantención, pago de licencias de programas y reparación de los equipos señalados en la cláusula segunda, obligándose a restituirlos al término del comodato en condiciones de buen funcionamiento, habida consideración del desgaste natural producido por su uso.

QUINTO: En todas las materias no contempladas en el presente instrumento, las partes se estarán a lo dispuesto en el título XXX, libro IV, "del comodato o préstamo de uso", del Código Civil.

SEXTO: Las partes fijan sus domicilios en la Ciudad de Caldera, y aceptan someterse a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

SÉPTIMO: La personería de doña **MARÍA INÉS VIERA GONZÁLEZ** para representar a la **MUNICIPALIDAD DE CALDERA**, en su calidad de Alcaldesa (s), consta en el Decreto Alcaldicio N° 2630 que establece subrogancias, de fecha 25 de octubre de 2011.

La personería de don **MIGUEL VARGAS CORREA** para representar al **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, en su calidad de Director/a Regional de Atacama, consta en Resolución Toma de Razón N° 141, de fecha 01 de noviembre de 2008 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes

Para constancia se firman 6 ejemplares de igual tenor y data, quedando dos (2) en poder de la I. Municipalidad y cuatro (4) en poder del SERNAC.


Miguel Vargas Correa
Director Regional
Servicio Nacional del Consumidor



María Inés Viera González
Alcaldesa (s)
I. Municipalidad de Caldera





Convenio de Cooperación Mutua

En Alto del Carmen, a 06 de Junio de 2011, entre la **Ilustre Municipalidad de Alto del Carmen**, representada legalmente por su Sra. Alcaldesa, doña **NORA ROJAS ARDILES**, por una parte, y, por la otra, el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, representado por su Director Regional, don **MIGUEL VARGAS CORREA**, 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 Alto del Carmen han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la Comuna de Alto del Carmen, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de Alto del Carmen, la 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 interacción 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 Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia 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.

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 computador (gabinete, teclado, mouse, pantalla y parlantes) y una impresora. El detalle de las características y estado de los equipos se detalla en el contrato de comodato anexo a este convenio.
- 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) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- 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 readeclararlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente 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.

QUINTO: Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, de funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita*, el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción 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 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 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 I. Municipalidad de Alto del Carmen

Recursos Humanos

SEXTO: Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* 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 SERNAC*facilita* 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 SERNAC*facilita* 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.

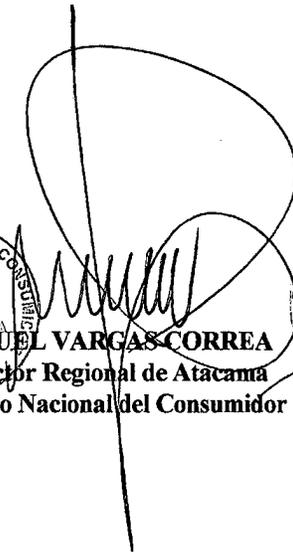
La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kbps (kilo bits por segundo) en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador entregado en comodato por el SERNAC, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 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 SERNAC *facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

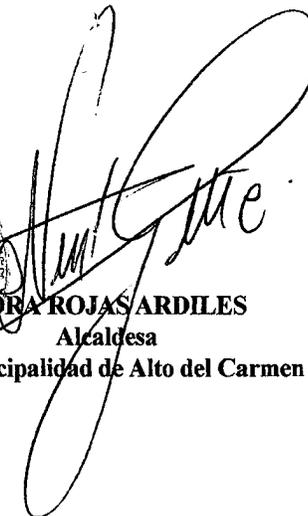
DECIMO: Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a _____ y el SERNAC a don **HORST KALLENS BEALS**, como a sus coordinadores y responsables.

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.



MIGUEL VARGAS CORREA
Director Regional de Atacama
Servicio Nacional del Consumidor



NORA ROJAS ARDILES
Alcaldesa
Municipalidad de Alto del Carmen



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 SERNAC *facilita* 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 _____ y el SERNAC a don **HORST KALLENS BEALS**, 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.

MIGUEL VARGAS CORREA
Director Regional de Atacama
Servicio Nacional del Consumidor

NORA ROJA ARDILES
Alcalde(a)
Municipalidad de Alto del Carmen

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL
POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL

Daisy Sepúlveda Bahamonde
Director/a Regional (s)
Región de Atacama
Servicio Nacional del Consumidor

- DISTRIBUCIÓN:**
- Gabinete
 - División Jurídica
 - Abogado Encargado de Transparencia Activa
 - Depto. de Gestión Territorial y Canales
 - Dirección Regional de Atacama
 - Oficina de Partes