



REF.: Aprueba Convenio de Colaboración y Complementariedad entre La Escuela de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Antofagasta, Región de Antofagasta y el Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional de Antofagasta.

ANTOFAGASTA, 12 OCT. 2010

RESOLUCION EX. N° 48 /

VISTO: la Ley N° 19.496; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 1027, de 2008, de delegación de facultades de este Servicio, y antecedentes que se acompañan,

CONSIDERANDO:

Que, El Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N°19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor; realizar acciones de información y educación del consumidor y promover la participación ciudadana en materia de consumo.

Que con fecha 8 de Octubre del 2010 La Escuela de Derecho de la facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Antofagasta, Región de Antofagasta y el Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional de Antofagasta suscriben Convenio de Colaboración y Complementariedad, el cual tiene como objetivo fundamental los siguientes aspectos:

Permitir que aquellos alumnos de la carrera de Derecho y que académicamente cumplan con los requisitos para desarrollar su pasantía, la realicen en dependencias de la Dirección Regional del SERNAC, Región de Antofagasta, ubicada en Pasaje Argomedo N°269, Sector Centro, Servicio que se compromete a capacitarlos y brindar toda la colaboración necesaria para el buen desempeño de sus funciones y éxito en su pasantía, durante todo el período que esta se prolongue.

Para tal efecto los alumnos recibirán capacitación en las siguientes áreas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones legales, 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).



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Servicio Nacional del Consumidor
Construyendo un Chile más justo y solidario en materia de protección de los consumidores

- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC *Facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los(as) alumnos(as) adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos. Así como también les permita ampliar sus conocimientos respecto de los distintos ámbitos de aplicación de la ley del Consumidor en otras áreas del quehacer comunitario.

El SERNAC certificará el cumplimiento cabal de las horas exigidas para cumplir con la pasantía de cada alumno(a).

RESUELVO:

Apruébase Convenio de Colaboración y Complementariedad entre La Escuela de Derecho de la facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Antofagasta, Región de Antofagasta y el Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional de Antofagasta, el cual se entiende formar parte integrante de esta resolución.

Anótese y comuníquese.



ELIZABETH TAPIA RODRIGUEZ
DIRECTORA REGIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

ETR/mmc: CC:Archivo/Abogado-Sernac.