



N° 2478



REF.: APRUEBA CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA,
ENTRE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COCHRANE Y EL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 073 /

COYHAIQUE, 11 SET. 2013

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 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 14 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta N°367 de 22 de marzo de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1°.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COCHRANE, suscribieron con fecha 29 de agosto de 2013 un Convenio de Cooperación Mutua, el cual tiene 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.

2°.- Que dicho Convenio fue suscrito de conformidad con la facultad del Director Nacional o las delegada en los Directores Regionales del SERNAC, contemplada en la letra d) de la Resolución Exenta N°367 de 22 de marzo de 2013, de este Servicio Nacional del Consumidor, esto es, suscribir con las Municipalidades del país, los convenios para el establecimiento de las denominadas Plataformas SERNAC Facilita en los respectivos territorios jurisdiccionales, habiendo cumplido previamente con los requisitos establecidos en la misma Resolución, ya señalada, los cuales en la especie se cumplieron en su oportunidad.

3°.- La facultad delegada que detenta este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución Exenta N°367 de 22 de marzo de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio de Cooperación Mutua celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COCHRANE, suscrito con fecha 29 de agosto de 2013, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:



N° 2478



**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA
ENTRE
LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COCHRANE
Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Cochrane, a 29 de Agosto de 2013, comparecen, por una parte la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COCHRANE**, Rol Único Tributario N° 69.254.500-1 representada legalmente por su Alcalde, don **PATRICIO ISMAEL ULLOA GEORGIA**, cédula nacional de identidad N° 9.915.918-9, ambos domiciliados para estos efectos en calle Esmeralda N°398 , de la ciudad y comuna de Cochrane, en adelante e indistintamente, "la Municipalidad"; y por otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**, Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado por su Director Regional (PT) don **JORGE ANDRES GODOY CANCINO**, cédula nacional de identidad N° 8.462.978-2, ambos con domicilio para estos efectos en calle Presidente Ibáñez N° 355, de la comuna y ciudad de Coyhaique, 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 ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COCHRANE, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en dependencias de la Ilustre Municipalidad de Cochrane, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público **SERNACtiende Cochrane**.



N° 2478



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 de dicha comuna 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 jurisdicción en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

SEGUNDO: Talleres.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNACAtiende Cochrane, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación al funcionario/a de la plataforma designado/a por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Ley N° 19.496 y N° 20.555 (SERNAC FINANCIERO) sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ámbito de aplicación y competencias del SERNAC;
- b) 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;
- c) Modelo de interoperabilidad con los proveedores de la Región.
- d) Gestión de requerimientos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte de la plataforma tecnológica SERNACAtiende Ventanilla Única;
- e) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
- f) En general, en todas aquellas materias que aseguren al/el funcionario/a de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las



N° 2478



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 SERNACtiende Cochrane, 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 el funcionario/a adquiera la competencia para cumplir las funciones que le han sido encomendadas.

TERCERO: Material Comunicacional.

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

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.

Un acceso restringido, con nombre de usuario y contraseña, para el funcionario/a encargado de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNACtiende Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

A petición expresa de la Municipalidad, se puede considerar la entrega de un acceso adicional al sistema para el/la Jefe/a directo de el funcionario/a, a



N° 2476



fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma;

Una casilla de correo electrónico Web, bajo el dominio SERNACAtiende.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correo electrónico;

Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;

CUARTO: Gestión y Monitoreo.

Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con el/la funcionario/a 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 Aysén, informará periódicamente a la Municipalidad, 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 a la Municipalidad del resumen de actividades relevantes desarrolladas en conjunto con la Plataforma SernacAtiende, y que guarden relación con talleres de trabajo y/o orientaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgado de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

QUINTO: Asesorías, charlas y orientaciones a la comunidad en general.



N° 2478



Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Plataforma SERNACAtiende, el SERNAC asesorará al funcionario 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 SERNACAtiende 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 y en directa coordinación con el funcionario encargado 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 SERNACAtiende indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a, además de funcionario reemplazante, de ser así factible, que posean el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación mínima 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 funcionario encargado, efectuará las tareas de atención y registro de los requerimientos que se reciban en dicha plataforma. De igual forma, según corresponda, gestionará las citaciones y traslados de reclamos ante el proveedor y 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 administrativas del caso a los funcionarios/as de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en las jornadas y talleres de trabajo que realice el SERNAC.



N° 2478



Tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNACAtiende, se requiere capacitar a los funcionarios/as asignados en materias específicas que tienen cierto grado de complejidad, y desarrollar en ellos 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 podrá ser funcionario/a encargado/a de la Plataforma quien:

- a) Se dedique a actividades empresariales;
- b) Hubiere sido declarado/a en quiebra culpable o fraudulenta;
- c) Hubiere sido condenado/a por delito contra la propiedad o por delito sancionado por pena aflictiva;
- d) Hubiere sido sancionado/a por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor;
- e) Ejercer cargo de elección popular al interior de la Provincia;
- f) Sea directivo de una organización de consumidores;
- g) Sea dueño/a, accionista, directivo/a o ejecutivo/a 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 ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COCHRANE:

La Municipalidad se compromete a que el funcionario/a encargado de la Plataforma realizará su gestión de acuerdo a los procedimientos, estándares y criterios del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC;

OCTAVO: La Municipalidad difundirá esta Plataforma SERNACAtiende y asegurará los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

NOVENO: 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 Srta. **FABIOLA NAVARRETE PARDO**, Profesional de Apoyo y la Municipalidad designa a don/doña GLORIA PIZARRO JEREZ, en su calidad de Funcionaria Encargada, para que realicen el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades



N° 2478



del presente convenio, pudiendo efectuar las correcciones que durante su desarrollo se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional Aysén del SERNAC y a la Ilustre Municipalidad de Cochrane.

DECIMO: Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Ilustre Municipalidad de Cochrane y la que emita la Dirección Regional SERNAC Aysén, 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.

DECIMO PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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 Ilustre Municipalidad de Cochrane.

DECIMO TERCERO: La personería de don **PATRICIO ISMAEL ULLOA GEORGIA**, para representar a la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COCHRANE**, en su calidad de Alcalde, consta en el Fallo del Tribunal



Electoral XI Región de Aysén, de fecha 20.11.2012, registrado bajo Rol N° C-60-2012.

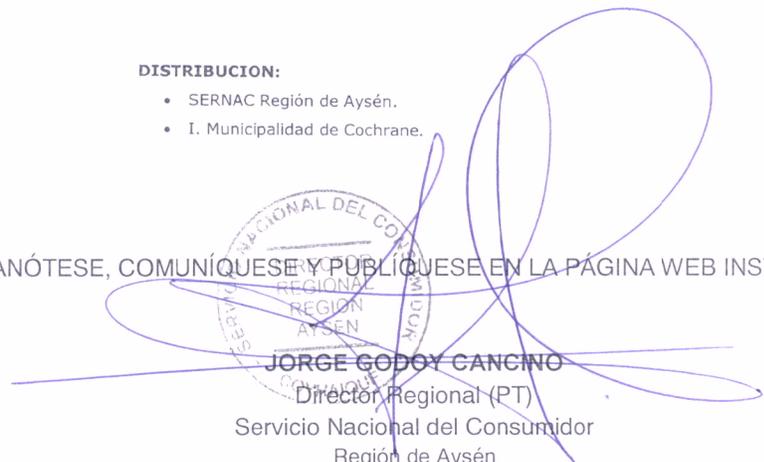
La personería de don **JORGE ANDRES GODOY CANCINO** para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director (PT) Regional de Aysén, consta en Resolución con Toma de Razón N° 132, de fecha 12 de Octubre del año 2012 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

  JORGE ANDRES GODOY CANCINO	  PATRICIA ISMAEL ULLOA GEORGIA
Director Regional	Alcalde
SERNAC Región de Aysén	Ilustre Municipalidad de Cochrane

DISTRIBUCION:

- SERNAC Región de Aysén.
- I. Municipalidad de Cochrane.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL


JORGE GODOY CANCINO
 Director Regional (PT)
 Servicio Nacional del Consumidor
 Región de Aysén

JGC/mfoo.-
 DISTRIBUCIÓN:
 Interesados
 Oficina de Partes
 Archivo