



N° 2478



REF.: APRUEBA CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA,
ENTRE LA GOBERNACION PROVINCIAL DE CAPITAN PRAT Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 075 /

COYHAIQUE, 25 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°993 de 05 de Septiembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1°.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la GOBERNACION PROVINCIAL DE CAPITÁN PRAT, 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 GOBERNACIÓN, 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°993 de 05 de Septiembre de 2013, de este Servicio Nacional del Consumidor, esto es, suscribir con las Gobernaciones 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°993 de 05 de Septiembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio de Cooperación Mutua celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la GOBERNACION PROVINCIAL DE CAPITÁN PRAT, 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 GOBERNACION PROVINCIAL DE CAPITAN PRAT
Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Cochrane, a veintinueve de Agosto de 2013, comparecen, por una parte la **GOBERNACION PROVINCIAL DE CAPITAN PRAT**, Rol Único Tributario N° 60.511.513-0, representado legalmente por su Gobernadora, doña **ANA MARIA MORA ARANEDA**, cédula nacional de identidad N° 7.957.464-3, ambos domiciliados para estos efectos en Calle Esmeralda N°199 , de la ciudad y comuna de Cochrane, en adelante e indistintamente, "la Gobernación"; 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 GOBERNACION PROVINCIAL DE CAPITAN PRAT, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar el acceso del consumidor a la Plataforma de Atención de Público **SERNACfacilita** en la ciudad de Cochrane.



N° 2478



Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y población, acercando la acción del Estado a los consumidores de la Provincia que se vean afectados en sus derechos.

SEGUNDO: Talleres.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita en la ciudad de Cochrane, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación al funcionario/a de la Gobernación 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 SERNACfacilita Ventanilla Única;
- e) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
- f) En general, en todas aquellas materias que aseguren al/funcionario/a de la Gobernación las competencias necesarias para satisfacer las consultas 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 SERNACfacilita de la ciudad de Cochrane, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC y la Gobernación Provincial Capitán Prat consideren 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: Material Comunicacional.

Para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNACfacilita 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 de la Gobernación encargado de la atención de público de la Plataforma, a fin de que pueda utilizar el soporte informático de registro y gestión de casos SERNACfacilita Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público.

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;

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

CUARTO: Gestión y Monitoreo.

El SERNAC, a través de la Dirección Regional de Aysén, informará periódicamente a la Gobernación, el estado de la gestión de la





N° 2478



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.

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 SERNACfacilita, el SERNAC asesorará al funcionario de la Gobernación en la recepción de reclamos y consultas.

El SERNAC realizará talleres de educación, seminarios y escuelas de orientación a los consumidores y ciudadanos en general.

SEXTO: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Plataforma SERNACfacilita indicada, la Gobernación dispondrá de a lo menos un funcionario/a con la dedicación mínima suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y realizar todas las gestiones tendientes a poner en conocimiento del SERNAC dichas consultas y reclamos.

Para cumplir este cometido, el funcionario encargado, efectuará las tareas de atención y registro de los requerimientos que se reciban en dicha plataforma. La Gobernación se compromete a dar las facilidades administrativas del caso al funcionario/a de la Gobernación a fin de garantizar su asistencia y participación en las jornadas y talleres de trabajo que realice el SERNAC.

SEPTIMO: compromisos de la GOBERNACION PROVINCIAL DE CAPITAN PRAT:

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



N° 2478



OCTAVO: 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 Srta. **FABIOLA NAVARRETE PARDO**, Profesional de Apoyo y la Gobernación designa al funcionario (a) encargado de OIRS 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 Aysén del SERNAC y a la Gobernación Provincial de Capitán Prat.

NOVENO: Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Gobernación Provincial de Capitán Prat 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: 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.

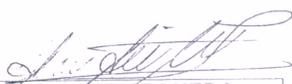
Handwritten signature



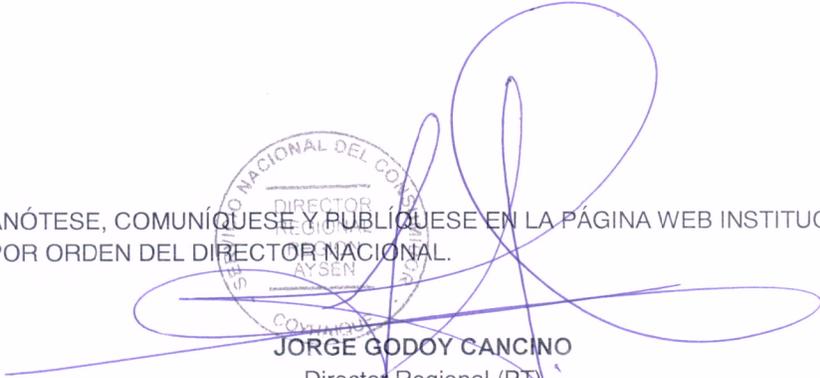
DECIMO PRIMERO: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Gobernación Provincial de Capitán Prat.

DECIMO SEGUNDO: La personería de doña **ANA MARIA MORA ARANEDA**, para representar a la GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE CAPITAN PRAT, en su calidad de Gobernadora, consta en el Decreto Nº 296 del 11 de Marzo de 2010.

La personería de don **JORGE ANDRES GODOY CANCINO**, para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director (I) Regional de Aysén, consta en Resolución Toma de Razón Nº 133, de fecha 29 de Octubre del año 2010 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

 	 
JORGE ANDRÉS GODOY CANCINO	ANA MARIA MORA ARANEDA
Director Regional	Gobernadora Provincial
SERNAC Región de Aysén	Capitán Prat

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


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

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