



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

RESOLUCIÓN EXENTA N° **0089**

TEMUCO, 26 DE OCTUBRE DE 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° 100 de 01 de Septiembre de 2015, y la Resolución N° 197 de 18 de Diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1º 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	RUT	FECHA	TÍTULO
MUNICIPALIDAD DE PUCON	69.191.600-6	08.01.2007	CONVENIO
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	69.190.700-7	08.03.2007	CONVENIO

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

3º 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:

APRUEBANSE 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*

En Pucón, a 8 de enero de 2007, entre la **I. Municipalidad de Pucón**, representada legalmente por su Sr. Alcalde, **don Carlos Barra Matamala**, por una parte, y, por la otra, el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, representado por su **Director Regional, don Arturo Araya Rodríguez** 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 Pucón han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la Comuna de Pucón, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio Pucón, 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 SERNAC *facilita* Municipio, El SERNAC se compromete a capacitar a el (los) funcionario(s) de la plataforma designado(os) 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 inter 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 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 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) 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 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 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 SERNAC*facilita* emanadas del presente convenio, el SERNAC proporcionará:

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pedón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.
- b) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña) 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 SERNAC*facilita* Ventanilla Única, incluido dentro del Modelo Integrado de Atención de Público. A petición expresa del municipio, se puede considerar adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los(as) funcionario(as), a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma.
- c) Una casilla de correo electrónico Web de 20 Mb (mega bytes) de capacidad, bajo el dominio SERNAC*facilita*.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con Ms Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- d) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- e) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- f) 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 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.

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 capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

#### *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 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 Pucón.*

##### *Recursos Humanos*

**SEXTO:** Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación 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, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y letreros informativos.

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, 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 mantendrá responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda esta Plataforma SERNAC *facilita* Municipio.

**DECIMO:** Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a don(a)..... y el SERNAC a su Director Regional 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.



  
**ARTURO ARAYA RODRIGUEZ**  
Director Regional  
Servicio Nacional del Consumidor

  
**CARLOS BARRA MATAMALA**  
Alcalde  
Municipalidad de Pucón



**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA  
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Temuco, a 8 de marzo de 2007, entre la **Municipalidad de Temuco**, Rol Único Tributario N° 69.190.700 – 7, representada legalmente por su señor **Alcalde**, don **Francisco Huenchumilla Jaramillo**, abogado, Cédula Nacional de Identidad N° 5.345.111-k, por una parte, y, por la otra, el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, representado por su **Director Regional**, don **Arturo Araya Rodríguez**, ingeniero de ejecución, Cédula Nacional de Identidad N° 9.106.072-8, 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 Temuco han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en la comuna de Temuco, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada "Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio Temuco", 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**

**SEGUNDO:** *Capacitaciones*

Para el funcionamiento de la "Plataforma SERNAC *facilita* Municipio Temuco", el SERNAC se compromete a capacitar a el (los) funcionario(s) de la plataforma designado(os) por la municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) La Ley 19.496 sobre Protección al Consumidor y sus modificaciones y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) "Modelo Integrado de Atención de Público", que incluye la gestión de cooperación 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 "SERNAC *facilita* Ventanilla Única".

- d) Protocolos y técnicas de atención al público y, 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 Temuco", 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.

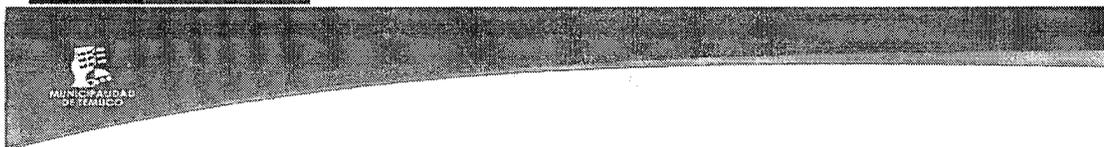
#### **TERCERO: Equipamiento**

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) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña) 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. A petición expresa del municipio, se puede considerar adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los(as) funcionario(as), a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la plataforma.
- c) 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.
- d) Material audiovisual para las campañas de difusión de la plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- e) La edición mensual de la Revista del Consumidor y 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.

#### **CUARTO: Compromisos de Gestión e Informes Semestrales**

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 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, 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.

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 capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

#### **QUINTO: Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General**

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, de funcionamiento de la "Plataforma SERNACfacilita Municipio Temuco", el SERNAC asesorará al personal de la misma en la recepción y tramitación de reclamos, 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.

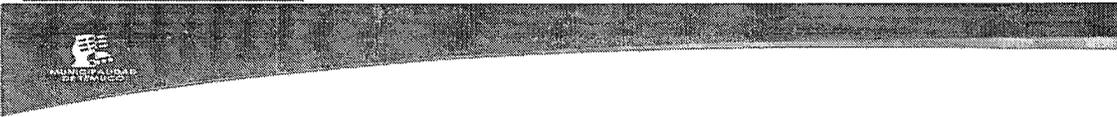
#### **Compromiso de la Municipalidad de Temuco**

#### **SEXTO: Recursos Humanos**

Para el funcionamiento de la Plataforma SERNACfacilita Municipio TEMUCO, la municipalidad dispondrá de un funcionario(a) que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación 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.

**OCTAVO:** *Espacio Físico e Insumos*

La municipalidad proporcionará un recinto o espacio físico, que incluya el mobiliario adecuado para realizar atención de público y en el que se pueda destacar la señalización y teleros informativos. 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, cuya versión sea Windows 2000 Professional (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 mantendrá responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio Temuco.

**DECIMO:** Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la municipalidad designa a doña Viviana Salgado Garcés y el SERNAC a su Director Regional, como sus coordinadores y responsables de la ejecución de este convenio.

**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.

  
DIRECTOR REGIONAL  
Servicio Nacional del Consumidor  
JGO/DZB/LPR/VSG/vsg

  
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO  
ALCALDE  
Francisco Huenschumilla Jaramillo  
Alcalde  
Municipalidad de Temuco

AVda. A Prat N° 650 - Fono (45) 203 203 - Fax (45) 203 402 - Informaciones: 800 45 15 15 - www.temucochile.com

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR REGIONAL  
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA  
ARTURO ARAYA RODRIGUEZ  
DIRECTOR REGIONAL  
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AEAR/ccp

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete

División Jurídica

Abogado Encargado de Transparencia Activa

Depto. de Gestión Territorial y Canales

Dirección Regional de la Araucanía

Oficina de Partes