CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO
Y
SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR

EN SANTIAGO, REPÚBLICA DE CHILE, a 10 de Junio de 2011, comparecen, por una parte, La MUNICIPALIDAD de Puente Alto, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario Nº 69.072.100-7, representada legalmente por su Alcalde, don Manuel José Ossandón Irarrazaval, cédula nacional de identidad Nº 7.022.006, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Concha y Toro 1810, de esta Comuna, en adelante e indistintamente "La Municipalidad"; y por la otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario Nº 60.702.000-0, representado por su Directora Regional Metropolitana doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, cédula nacional de identidad Nº 13.852.271-7, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos Nº 50, segundo piso, Comuna y Ciudad de Santiago, en adelante e indistintamente "SERNAC"; todos los comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

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 a los consumidores, y La Municipalidad de Puente Alto, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar, en La Comuna de Puente Alto, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Puente Alto, 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 como objetivo, servir de 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: Compromisos del SERNAC: Capacitaciones.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Puente Alto, el SERNAC se compromete a capacitar a los/as funcionarios/as de la plataforma designadas por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

1) Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones legales, 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 Subsecretaria de Telecomunicaciones (SUBTEL), Subsecretaría de Transportes (MTT), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), Superintendencia de Seguridad Social (SSS), Junta Aeronáutica Civil (JAC), y Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR);
3) Gestión de Ingreso de requerimientos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte de la plataforma tecnológica SERNAC*facilita* Ventanilla Única;
4) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
5) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los/as funcionarios/as de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para ingresar las consultas, reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores/as para la adecuada defensa des 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 orientaciones 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 formación en la medida que los/as funcionarios/as adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

TERCERO: Compromisos del SERNAC: Equipamientos.

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 y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*;
2) Un acceso restringido al sistema SERNAC/*Facilita* Ventanilla Única con nombre de usuario y contraseña, para los/as funcionarios/as encargados(as) de la atención de público de la Plataforma, a fin de que puedan utilizar el soporte informático de registro e ingreso de casos al sistema. Este sistema está incluido dentro de 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/a de los/as funcionarios/as, a fin de que pueda informarse de la gestión que se realiza en la Plataforma;

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 correos electrónicos;
4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC; y,
5) La edición electrónica mensual de la Revista del Consumidor.

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, destinados a ser entregados en la atención de público y en la medida que el SERNAC cuente con dicho material.

CUARTO: Compromisos del SERNAC: 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 evaluados a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlos o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la Plataforma.

El SERNAC, a través de la Dirección Regional Metropolitana, informará periódicamente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados y el resultado de orientaciones y mediaciones realizadas. 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.

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 con las organizaciones sociales, la Cámara de Comercio o sus asociados, los Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

QUINTO: Compromisos del SERNAC: Asesorías y charlas u 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 de reclamos y consultas y en la realización de talleres de educación, seminarios y escuelas de orientaciones 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.

SEXTO: compromisos de la Municipalidad de Puente Alto: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a que posea el perfil adecuado para el cargo, con un reemplazante, 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/as, efectuarán las citaciones y traslados de los reclamos presentados, y en general, dispondrán, bajo su firma responsable, todos los trámites necesarios para la tramitación del 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 jornadas o talleres de trabajo que realice 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/as en materias específicas, que tienen cierto grado de complejidad y que son necesarias para poder desarrollar las competencias que requieren dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la Plataforma, así como también la pertenencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios/as encargados/as de la Plataforma quienes:

1) Se dediquen a actividades empresariales;
2) Hubieren sido declarados/as en quiebra culpable o fraudulenta;
3) Hubieren sido condenados/as por delito contra la propiedad o por delito sancionado por pena aflictiva;
4) Hubieren sido sancionados/as como reincidentes de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor;
5) Ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros/as regionales;
6) Sean directivos/as de una organización de consumidores;
7) Sean dueños/as, accionistas, directivos/as o ejecutivos/as 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 Municipalidad de Puente Alto:

La Municipalidad se compromete a que los funcionarios/as de la Plataforma realizarán su gestión de acuerdo a los procedimientos, estándares y criterios 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: compromisos de la Municipalidad de Puente Alto: 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 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 proveerá 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. Debe contemplar la instalación de un sistema operativo que esté actualmente vigente y a su vez, una memoria RAM superior a 512 MB, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

NOVENA: 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 emprendan.

DECIMO: 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 Sra. Alejandra Pizarro Díaz, Administradora de Plataformas, para que realice el seguimiento al cumplimiento de las metas y finalidades del presente convenio. Por su parte, la Municipalidad designa a doña, Yessica Duarte Alvarez en su calidad de Encargada Plataforma Sernafacilita Puente Alto; pudiendo ella proponer las correcciones que durante el desarrollo del presente convenio se pudieran detectar, debiendo al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC y a la propia Municipalidad de Puente Alto.

UNDECIMO: Este convenio entrará en vigencia desde la fecha del presente instrumento y tendrá una duración de tres años, renovables 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.
Con todo, en caso de término anticipado o no renovación, los programas en ejecución continuarán hasta su completa conclusión, según las condiciones acordadas en cada caso.

DUODECIMO: 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 Puente Alto El anexo

DECIMO TERCERO: La personería de don Manuel José Ossandón IrarrazaBal para representar a La MUNICIPALIDAD DE Puente Alto, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento Nº 1756, de fecha 06 de diciembre del 2008.

La personería de doña Johanna Scotti Becerra para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional Metropolitana, consta en Resolución Toma de Razón Nº 16, de fecha 13 de febrero de 2010.
Las personerías no se insertan por ser conocidas de las partes.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR REGION METROPOLITANA

MUNICIPALIDAD DE
ALCALDE
PUENTE ALTO

JOHANNA SCOTTI BECERRA
DIRECTORA REGIONAL
REGION METROPOLITANA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MANUEL JOSE OSSANDON IRARRAZABAL
ALCALDE ILUSTRE MUNICIPALIDAD
DE PUENTE ALTO

Anexo

El presente anexo forma parte integral del presente convenio suscrito entre la Municipalidad y el Servicio Nacional del Consumidor.

A continuación se indican las causas en que las plataformas comunales podrían estar en receso, entendiendo que en el convenio se solicita como parte de los compromisos de la Municipalidad, contar con un ejecutivo suplente o de reemplazo, para el evento en que el ejecutivo titular se encuentre con feriado legal, permisos, enfermedad o destinado a otras funciones que la Municipalidad asigne:

- Dicha circunstancia de receso solo se verificara en circunstancias de fuerza mayor, en la cual dicha plataforma comunal podría solicitar el receso temporal. Por Fuerza Mayor o caso fortuito se entiende: el imprevisto a que no es posible resistir, como un terremoto[1].

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DIRECTOR REGIÓN METROPOLITANA

JOHANNA SCOTTI BECERRA
DIRECTORA REGIONAL
REGION METROPOLITANA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO * ALCALDE *

MANUEL JOSE OSSANDON IRARRAZABAL
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO

SMN/POS

[1] Tal y como indica el artículo 45 del Código Civil

Puente Alto
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO

REPUBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE PUENTE ALTO
DIRECCION ASESORIA JURIDICA

SEMU/DICON/DAJ/kbg

PUENTE ALTO, 17 AGO 2011

EX. N° 986 **/ VISTOS:** Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO:

1) Convenio celebrado entre la Municipalidad de Puente Alto y el Servicio Nacional de Consumidor, de fecha 10 de junio de 2011, para el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada "**Plataforma de Atención de Público SERNACfacilita Municipio de Puente Alto**".

DECRETO:

APRUEBESE el convenio celebrado entre la Municipalidad de Puente Alto y el Servicio Nacional de Consumidor, de fecha 10 de junio de 2011.

Regístrese, comuníquese y archívese.

MUNICIPALIDAD DE * ALCALDE * PUENTE ALTO

MANUEL JOSE OSSANDON IRARRAZABAL
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE * SECRETARIO MUNICIPAL * PUENTE ALTO

MIGUEL ANGEL ROMAN AZAR
SECRETARIO MUNICIPAL

Av. Concha y Toro 1820
Tel: 810 1600
810 1700
Casilla 9
Puente Alto