SERNAC

Gobierno de Chile

CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE ARICA

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN ARICA, REPÚBLICA DE CHILE, a 06 DIC 2011 de.....de 2011, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE ARICA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario Nº 69.010.100-9, representada legalmente por su Alcalde, don WALDO SANKAN MARTÍNEZ, cédula nacional de identidad Nº 10.238.549-7, ambos domiciliados para estos efectos en Rafael Sotomayor Nº 415, de esta Comuna, en adelante e indistintamente, "la Municipalidad"; y por otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario Nº 60.702.000-0, representado por su Director Regional don ELIAS LAFERTTE MONTOYA, cédula nacional de identidad Nº 9.444.840-9, ambos con domicilio para estos efectos en calle Baquedano Nº 343, , Comuna y Ciudad de Arica, 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 Municipalidad de Arica han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Arica el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Arica, que será para todos los efectos una dependencia administrativa de la Municipalidad.

REPÚBLICA DE CHILE
158/V
ASESOR JURIDICO
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA

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 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

SEGUNDO: Talleres.

Para el funcionamiento de la Plataforma de Atención de Público SERNAC*facilita* Municipio de Arica, el SERNAC se compromete a realizar talleres de capacitación a los/as funcionarios/as de la plataforma designados/as por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

1) Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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 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 Subsecretaria de Telecomunicaciones (SUBTEL), Junta Aeronáutica Civil (JAC), Subsecretaría de Transportes (MTT), Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR), entre otros;
3) Modelo de interoperabilidad con los proveedores de la región.
4) Gestión de requerimientos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte de la plataforma tecnológica SERNAC*facilita* Ventanilla Única;
5) Protocolos y técnicas de atención de público; y,
6) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los/as funcionarios/as de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer 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 orientación 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 la capacitación en la medida que los/as funcionarios/as adquieran las competencias para cumplir las funciones que les han sido encomendadas.

REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
ASESOR JURIDICO

TERCERO: Equipamiento.

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, 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.
2) Un acceso restringido, con nombre de usuario y contraseña, para los/as funcionarios/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 la entrega de un acceso adicional al sistema para el/la Jefe/a directo de los/as funcionarios/as, a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma comunal;
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 correo electrónico;
4) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC;
5) Sernac realizará la entrega en comodato del equipamiento computacional para ser destinado exclusivamente, por la plataforma Municipal, a la gestión señalada en el presente convenio.

   Este equipamiento puede comprender, entre otros, Computador, Impresora, o Scanner. No quedan comprendidos en el comodato los insumos de cada equipo entregado.

   Las mantenciones y reparaciones de los equipos entregados serán de responsabilidad municipal.

   Sin perjuicio de lo señalado, la entrega de este equipamiento por parte de SERNAC quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria con que el Servicio cuente al momento de entrada en vigencia del presente convenio.

REPUBLICA DE CHILE
ASESOR JURIDICO
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA

CUARTO: Gestión y Monitoreo.

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 modificarlos de acuerdo a las necesidades de la Plataforma.

El SERNAC, a través de la Dirección Regional de Arica, informará periódicamente a la Municipalidad y a su Alcalde, 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 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 a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

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 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 orientación 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: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a, además de funcionario reemplazante, que posean el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria

ASESOR JURIDICO
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA

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 o los funcionarios/as encargados/as, efectuarán las tareas de atención y registro de los requerimientos que se reciban en dichas plataformas. De igual forma, según corresponda, gestionarán las citaciones y traslados de reclamos ante el proveedor y oficiarán 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/as funcionarios/as de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en las jornadas y talleres de trabajo que realice el SERNAC.

Tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC*facilita*, se requiere capacitar a los/as funcionarios/as asignados en materias específicas que tienen cierto grado de complejidad, y desarrollar en ellos/as 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 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 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 Arica:

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: Espacio físico e insumos.

REPUBLICA DE CHILE
ASESOR JURIDICO
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA

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 incluirá 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 las necesidades que puedan surgir a futuro.

La Municipalidad garantizará 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. Contemplará además, la instalación de un sistema operativo que esté actualmente vigente y 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 con el fin de asegurar los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

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. Rosa Cortez Contreras, Administrador/a de Plataformas y la Municipalidad designa a doña Claudia Carvallo Miranda, en su calidad de Encargada de la Oficina Comunal de Información al Consumidor, 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 de Arica y Parinacota del SERNAC y a la Municipalidad de Arica.

UNDECIMO: Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad de Arica y la que emita la Dirección Regional SERNAC Arica y Parinacota, 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.

Desde la fecha de entrada en vigencia del presente convenio, quedara derogado y sustituido el convenio anterior suscrito entre las mismas partes con fecha 1 de septiembre de 2006.

ASESOR JURIDICO
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA

DUODÉCIMO: La Municipalidad de Arica reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre el *Equipamiento* descrito en la cláusula tercera de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Plataforma SERNAC*facilita*. Asimismo, declara que lo descrito en la cláusula tercera solo será utilizado por personal autorizado y para los fines precisos y específicos para los cuales le han sido proveídos.

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 TERCERO: 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 Arica.

DECIMO CUARTO: La personería de don Waldo Sankán Martínez para representar a la I. MUNICIPALIDAD DE ARICA, en su calidad de Alcalde, consta en el Decreto Alcaldicio de nombramiento N° 5805, de fecha 6 de diciembre de 2008.
La personería de don Elías Lafertte Montoya para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director Regional de Arica y Parinacota, consta en Resolución Toma de Razón N° 105, de fecha 22 de septiembre de 2011 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

ELIAS LAFERTTE MONTOYA
DIRECTOR/A REGIONAL
REGION ARICA Y PARINACOTA
SERNAC

I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDE

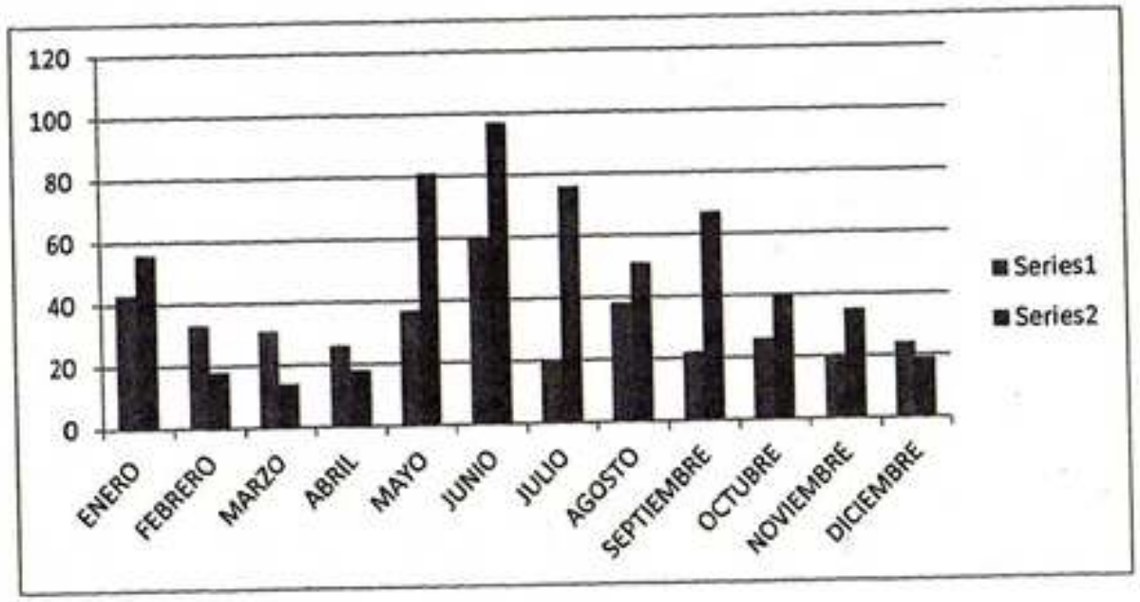
WALDO SANKÁN MARTÍNEZ
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE ARICA

REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
ASESOR JURIDICO

CUADRO DE MONITOREO - AÑO 2012
DIRECCION REGIONAL ARICA Y PARINACOTA / Plataforma SFM Arica

PLATAFORMAS SFM	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Arica	56	18	14	18	10	79	76	65	67	40	35	19	497	100
Total	56	18	14	18	81	97	76	51	67	40	35	19	497	100

PLATAFORMA DR	Consultas	%	Mediaciones	%	TOTAL	%
Arica	367	73,84	130	26,16	497	100
Total	367	73,84	130	26,16	497	100

PLATAFORMA SFM

Mes	2011	2012
ENERO	43	56
FEBRERO	33	18
MARZO	31	14
ABRIL	26	18
MAYO	37	81
JUNIO	60	97
JULIO	20	76
AGOSTO	38	51
SEPTIEMBRE	22	67
OCTUBRE	26	40
NOVIEMBRE	20	35
DICIEMBRE	24	19
Total	380	497