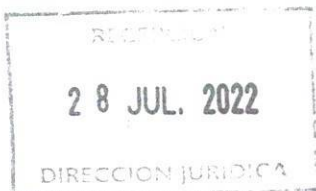




I. Municipalidad
de Vallenar

**Dirección
Jurídica**

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR
REGIÓN DE ATACAMA**



**APRUEBA CONVENIO DE
COOPERACIÓN MUTUA, ENTRE
LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE
VALLENAR Y EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

VALLENAR, 26 JUL. 2022

02347

DECRETO EXENTO N°

VISTOS:

1. Convenio de cooperación mutua entre la Ilustre Municipalidad de Vallenar y El Servicio Nacional del Consumidor.
2. El Decreto Exento N° 1950 de fecha 23 de mayo de 2017, que modifica Decreto Exento N° 1609 de 2017 que aprueba reglamento de atribuciones y asignación de funciones alcaldías.
3. Decreto Exento N°1831 de fecha 28 de junio del año 2021, que nombra a don Armando Flores Jiménez como alcalde de la comuna de Vallenar.
4. Decreto Exento N°1892 de fecha 09 de julio del año 2021, que rectifica el Decreto Exento N°1831 de fecha 28 de junio del año 2021.
5. Decreto N° 2078 de fecha 25 de julio del año 2022, que nombra a don Felipe Irigoyen Araya como Secretario Municipal suplente.
6. Y teniendo presente las facultades otorgadas por la Ley 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades, así como sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO:

El interés de la Ilustre Municipalidad de Vallenar de satisfacer las necesidades de la comunidad local, y otorgar un lugar de encuentro para una efectiva participación de las y los habitantes de la comuna en la solución de los problemas derivados de sus relaciones de consumo, creando una vía expedita de comunicación entre SERNAC y los consumidores, acercando así, la acción del Estado a aquellos que se vean afectado en sus derechos.

DECRETO:

I.- APRUÉBESE en todas sus partes el convenio de colaboración mutua de fecha 12 de julio de 2022, celebrado entre la Ilustre Municipalidad de Vallenar y El Servicio Nacional del Consumidor, cuyas cláusulas son las siguientes:

PRIMERO: Antecedentes

El SERNAC, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el ámbito de fiscalización a proveedores y el área de información, educación y protección a los consumidores y la Municipalidad, han acordado celebrar el presente convenio, con el fin de habilitar una “Oficina Municipal de Atención al Consumidor”.

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y los consumidores, acercando la acción del Estado a las y 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 las y los habitantes de la comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.

SEGUNDO: Definiciones.

- Plataforma: Oficina de Atención Municipal del SERNAC que se instala en el Municipio.
- Ejecutivos/as de Plataformas Municipales: Ejecutivos/as que, en virtud de convenios que se celebran entre las Direcciones Regionales y las municipalidades a nivel nacional, cumplen la función de ingresar y gestionar consultas, ingresar reclamos y, en algunas plataformas gestionarlos, entre otros requerimientos.
- Consumidores/as: Personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

- Proveedores: Personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.
- Aula virtual: Capacitación a distancia a través de Internet.
- Modelo de Atención al Consumidor (MAC): Plataforma tecnológica que permite registrar el ingreso y gestión de los requerimientos.

TERCERO: Talleres de trabajo.

Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC se compromete a realizar actividades de formación, considerando jornadas, talleres de trabajo, capacitaciones a través de aulas virtuales, entre otras, a los/a funcionarios/as de las plataformas 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, y respecto de otras normativas atinentes;
- 2) Formación que incluye la gestión de interoperabilidad con otros organismos públicos que interactúan con el Modelo de Atención al Consumidor (MAC) y que tienen competencias en materia de consumo.
- 3) Modelo de relacionamiento e interoperabilidad con los proveedores de la región.
- 4) Gestión de requerimientos usando como soporte la plataforma tecnológica Modelo de Atención al Consumidor (MAC).
- 5) Protocolos y técnicas de atención de público.
- 6) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los/as funcionarios/as de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para gestionar las consultas, reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores/as para la adecuada defensa de sus derechos.

Las actividades de formación deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser realizadas a través de Aula Virtual, jornadas de orientación y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Oficina Municipal de Atención al Consumidor, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

CUARTO: Insumos.

Para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor emanadas del presente convenio, el SERNAC, en virtud de las posibilidades presupuestarias, proporcionará:

- 1) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma.

2) Material de información o difusión sobre los derechos del consumidor, folletería de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo de Atención al Consumidor; siempre y cuando el SERNAC disponga de dicho material para ser entregado en la atención de público. Lo anterior, con el objetivo de apoyar en la difusión de las campañas que el Servicio Nacional del Consumidor emprenda en materia comunicacional.

3) Un acceso restringido, 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 y gestión de casos en la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, incluido dentro del Modelo de Atención al Consumidor MAC.

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 los informes de la gestión realizada en la Plataforma Municipal;

4) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MB 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;

QUINTO: 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 respectiva Dirección Regional 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 reclamos realizados, entre otros. Dicho informe, "Informe de gestión regional de plataformas municipales", 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 Municipal, y que guarden relación con talleres de trabajo y/u orientaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

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

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC asesorará a las y los funcionarios de la misma en la recepción y gestión de reclamos y consultas, y en la realización de talleres de educación, seminarios y orientación a las y los consumidores y ciudadanía en general.

Además, considerando que la Oficina Municipal de Atención al Consumidor 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 las y los funcionarios de la Plataforma, talleres informativos/educativos a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar y formar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer.

SÉPTIMO: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a, además de ser factible una o un funcionario reemplazante, que posean el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas, reclamos y otros requerimientos que formulen los consumidores y usuarios, y realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, la(s) o el(los) funcionarios/as encargados/as, efectuarán las tareas de atención y registro de los requerimientos que se reciban en dichas plataformas, con el debido resguardo a la confidencialidad de la información. 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 de Atención al Consumidor.

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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor, se requiere capacitar a las y los funcionarios asignados en materias específicas que tienen cierto grado de complejidad, y desarrollar en ellos y ellas, las competencias necesarias para dichas funciones, la Municipalidad se compromete a procurar dar continuidad en el tiempo tanto a la gestión de la Plataforma como a la pertenencia de las y los funcionarios asignados.

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

- 1) Se dediquen a actividades empresariales o de conformidad con la definición de proveedor señalada previamente.
- 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) Ejercen cargos de elección popular, 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.

OCTAVO: Compromisos de la Municipalidad.

La Municipalidad se compromete a que las y los funcionarios de la Plataforma realizarán su gestión de acuerdo a los procedimientos, estándares y criterios del Modelo de Atención al Consumidor diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor (MAC), como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

NOVENO: 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 pueda 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, sin perjuicio de las necesidades que puedan surgir a futuro.

La Municipalidad garantizará una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 50 mbps (megabits por segundo), o bien la velocidad que permita la factibilidad técnica en comunas más alejadas. Contemplará, además, la instalación de un sistema operativo que esté actualmente vigente y una memoria RAM igual o superior a 8GB, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

DÉCIMO: La Municipalidad incorporará esta Oficina Municipal de Atención al Consumidor a su estructura administrativa con el fin de asegurar los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

UNDÉCIMO: 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 Administrador(a) de Plataformas de la Dirección Regional y la Municipalidad designa a Juan Carlos Morales Zuleta, 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 Atacama del SERNAC y a la Municipalidad.

DUODÉCIMO: Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad y la que emita la Dirección Regional SERNAC de Atacama, y tendrá una duración de tres años, renovándose tácita y automáticamente, en las mismas condiciones, por períodos similares y así sucesivamente, 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.

DÉCIMO TERCERO: La Municipalidad reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre los *Insumos* descritos en la cláusula cuarta de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor. Asimismo, declara que lo indicado en la cláusula cuarta 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.

DÉCIMO CUARTO: 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.

DÉCIMO QUINTO: La personería de don **ARMANDO FLORES JIMÉNEZ** para actuar en representación de la **MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**, consta en Decreto N° 1831, de fecha 28 de junio de 2021, rectificado mediante Decreto Exento N° 1892 de fecha 09 de julio del año 2021, la cual no se inserta por ser conocida de las partes.

La personería de don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO** para representar al **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, en su calidad de Director Regional, consta en Resolución Exenta RA 405/350/2020, de fecha 28 de diciembre de 2020 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE


FELIPE IRIGOYEN ARAYA
SECRETARIO MUNICIPAL (S)




ARMANDO FLORES JIMÉNEZ
ALCALDE DE LA COMUNA

DISTRIBUCION:

- Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional Atacama.
- Oficina Municipal de Atención al Consumidor.
- Dirección Jurídica
- Of. Transparencia Municipal
- Of. de partes

AFJ/



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

LA MUNICIPALIDAD DE VALLENAR

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Vallenar, a 12 de julio de 2022, comparecen, por una parte, la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**, persona jurídica de Derecho Público, Rol Único Tributario N° [REDACTED], representada legalmente por su alcalde don **ARMANDO FLORES JIMÉNEZ**, chileno, Cédula Nacional de Identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados para estos efectos en [REDACTED], comuna de Vallenar, en adelante e indistintamente, "La Municipalidad"; y por otra, la Dirección Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Servicio Público descentralizado y desconcentrado territorialmente, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por su Director Regional don **RODRIGO GONZALEZ PINTO**, abogado, cédula nacional de identidad N° [REDACTED], ambos con domicilio para estos efectos en calle [REDACTED], Comuna y Ciudad de Copiapó en adelante e indistintamente "SERNAC", se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

PRIMERO: Antecedentes

El SERNAC, en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el ámbito de fiscalización a proveedores y el área de información, educación y protección a los consumidores y la Municipalidad, han acordado celebrar el presente convenio, con el fin de habilitar una "Oficina Municipal de Atención al Consumidor".

Esta oficina tendrá por objeto crear una vía de comunicación expedita entre el SERNAC y los consumidores, acercando la acción del Estado a las y 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 las y los habitantes de la comuna en la solución de problemas derivados de sus relaciones de consumo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SEGUNDO: Definiciones.

- Plataforma: Oficina de Atención Municipal del SERNAC que se instala en el Municipio.
- Ejecutivos/as de Plataformas Municipales: Ejecutivos/as que, en virtud de convenios que se celebran entre las Direcciones Regionales y las municipalidades a nivel nacional, cumplen la función de ingresar y gestionar consultas, ingresar reclamos y, en algunas plataformas gestionarlos, entre otros requerimientos.
- Consumidores/as: Personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.
- Proveedores: Personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.
- Aula virtual: Capacitación a distancia a través de Internet.
- Modelo de Atención al Consumidor (MAC): Plataforma tecnológica que permite registrar el ingreso y gestión de los requerimientos.

TERCERO: Talleres de trabajo.

Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC se compromete a realizar actividades de formación, considerando jornadas, talleres de trabajo, capacitaciones a través de aulas virtuales, entre otras, a los/a funcionarios/as de las plataformas 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, y respecto de otras normativas atinentes;
- 2) Formación que incluye la gestión de interoperabilidad con otros organismos públicos que interactúan con el Modelo de Atención al Consumidor (MAC) y que tienen competencias en materia de consumo.
- 3) Modelo de relacionamiento e interoperabilidad con los proveedores de la región.
- 4) Gestión de requerimientos usando como soporte la plataforma tecnológica Modelo de Atención al Consumidor (MAC).
- 5) Protocolos y técnicas de atención de público.
- 6) En general, en todas aquellas materias que aseguren a los/as funcionarios/as de la Plataforma adquirir las competencias necesarias para gestionar las consultas, reclamos u otros requerimientos que hagan los consumidores/as para la adecuada defensa de sus derechos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Las actividades de formación deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser realizadas a través de Aula Virtual, jornadas de orientación y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Oficina Municipal de Atención al Consumidor, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que el SERNAC considere adecuado para estos efectos.

CUARTO: Insumos.

Para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor emanadas del presente convenio, el SERNAC, en virtud de las posibilidades presupuestarias, proporcionará:

- 1) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma.
- 2) Material de información o difusión sobre los derechos del consumidor, folletería de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo de Atención al Consumidor; siempre y cuando el SERNAC disponga de dicho material para ser entregado en la atención de público. Lo anterior, con el objetivo de apoyar en la difusión de las campañas que el Servicio Nacional del Consumidor emprenda en materia comunicacional.
- 3) Un acceso restringido, 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 y gestión de casos en la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, incluido dentro del Modelo de Atención al Consumidor MAC. 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 los informes de la gestión realizada en la Plataforma Municipal;
- 4) Una casilla de correo electrónico Web de 8 MB 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;

QUINTO: 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El SERNAC, a través de la respectiva Dirección Regional 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 reclamos realizados, entre otros. Dicho informe, "Informe de gestión regional de plataformas municipales", 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 Municipal, y que guarden relación con talleres de trabajo y/u orientaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local y actividades en terreno, entre otras.

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

Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio y de funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC asesorará a las y los funcionarios de la misma en la recepción y gestión de reclamos y consultas, y en la realización de talleres de educación, seminarios y orientación a las y los consumidores y ciudadanía en general.

Además, considerando que la Oficina Municipal de Atención al Consumidor 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 las y los funcionarios de la Plataforma, talleres informativos/educativos a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar y formar sobre los derechos de los consumidores y las normas y procedimientos para hacerlos valer.

SÉPTIMO: Recursos Humanos.

Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario/a, además de ser factible una o un funcionario reemplazante, que posean el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas, reclamos y otros requerimientos que formulen los consumidores y usuarios, y realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, la(s) o el(los) funcionarios/as encargados/as, efectuarán las tareas de atención y registro de los requerimientos que se reciban en dichas plataformas, con el debido resguardo a la confidencialidad de la información. 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 de Atención al Consumidor.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor, se requiere capacitar a las y los funcionarios asignados en materias específicas que tienen cierto grado de complejidad, y desarrollar en ellos y ellas, las competencias necesarias para dichas funciones, la Municipalidad se compromete a procurar dar continuidad en el tiempo tanto a la gestión de la Plataforma como a la pertenencia de las y los funcionarios asignados.

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

- 1) Se dediquen a actividades empresariales o de conformidad con la definición de proveedor señalada previamente.
- 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) Ejercen cargos de elección popular, 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.

OCTAVO: Compromisos de la Municipalidad.

La Municipalidad se compromete a que las y los funcionarios de la Plataforma realizarán su gestión de acuerdo a los procedimientos, estándares y criterios del Modelo de Atención al Consumidor diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor (MAC), como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

NOVENO: 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 pueda 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, sin perjuicio de las necesidades que puedan surgir a futuro.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La Municipalidad garantizará una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 50 mbps (megabits por segundo), o bien la velocidad que permita la factibilidad técnica en comunas más alejadas. Contemplará, además, la instalación de un sistema operativo que esté actualmente vigente y una memoria RAM igual o superior a 8GB, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

DÉCIMO: La Municipalidad incorporará esta Oficina Municipal de Atención al Consumidor a su estructura administrativa con el fin de asegurar los recursos, gestión y destino de las acciones que emprenda.

UNDÉCIMO: 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, Administrador(a) de Plataformas de la Dirección Regional y la Municipalidad designa a Juan Carlos Morales Zuleta, 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 Atacama del SERNAC y a la Municipalidad.

DUODÉCIMO: Este convenio entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita la Municipalidad y la que emita la Dirección Regional SERNAC de Atacama, y tendrá una duración de tres años, renovándose tácita y automáticamente, en las mismas condiciones, por períodos similares y así sucesivamente, 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.

DÉCIMO TERCERO: La Municipalidad reconoce el derecho de propiedad del SERNAC sobre los *Insumos* descritos en la cláusula cuarta de este convenio del cual se le proveerá para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor. Asimismo, declara que lo indicado en la cláusula cuarta 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

DÉCIMO CUARTO: 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.

DÉCIMO QUINTO: La personería de don **ARMANDO FLORES JIMÉNEZ** para actuar en representación de la **MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**, consta en Decreto N° 1831, de fecha 28 de junio de 2021, rectificado mediante Decreto Exento N° 1892 de fecha 09 de julio del año 2021. la cual no se inserta por ser conocidas de las partes.

La personería de don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO** para representar al **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, en su calidad de Director Regional, consta en Resolución Exenta RA 405/350/2020, de fecha 28 de diciembre de 2020 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

RODRIGO GONZÁLEZ PINTO
DIRECTOR REGIONAL ATACAMA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

ARMANDO FLORES JIMÉNEZ
ALCALDE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR

