



República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar  
Secretaría Municipal

**DECRETO DE ALCALDIA N° 1.383 / 2012.**

**ZAPALLAR, 4 de Abril de 2012.**

**VISTOS:**

**LOS ANTECEDENTES:** Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988 "Orgánica Constitucional de Municipalidades", Sentencia de Proclamación Rol N° 1063-08 del Tribunal Electoral Región de Valparaíso, de fecha 24 de Noviembre del 2008 que me nombra Alcalde de la Comuna;

**CONSIDERANDO:**

- Ord. N° 1022 de fecha 13 de Marzo de 2012, emitido por la Directora Regional Servicio Nacional del Consumidor.
- Convenio de Cooperación Mutua suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Ilustre Municipalidad de Zapallar

**DECRETO:**

**APRUEBASE CONVENIO DE COOPERACION MUTUA**, de fecha 23 de Febrero de 2012, suscrito entre el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, representado por su Directora Regional doña Ximena Olivares, ambos con domicilio para estos efectos en calle Melgarejo N° 669, Piso 6, Comuna y ciudad de Valparaíso, y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR**, representada por su **Alcalde don NICOLAS COX URREJOLA**, ambos domiciliados en Calle German Riesco N° 399, Comuna de Zapallar.

Se adjunta convenio el cual forma parte integrante del presente decreto.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**G. ANTONIO MOLINA DAINE**  
★ Secretario Municipal



**NICOLAS COX URREJOLA**  
★ Alcalde

C: DECRETOS / D.A. 1383.2012.

**DISTRIBUCION:**

1. Sernac.
2. Oficina de Transparencia.
3. Administración y Finanzas.
4. Recursos Humanos
5. Unidad de Control.
6. ARCHIVO: SECRETARIA MUNICIPAL.

ADM / CONTROL / SEC / JUR / pfc.





República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



## **CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA**

**ENTRE**

**LA MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR**

**Y**

**EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

EN ZAPALLAR, REPÚBLICA DE CHILE, a 23 de Febrero de 2012, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.050.400-6, representada legalmente por su Alcalde, don NICOLAS COX URREJOLA, cédula nacional de identidad N° 4.469.307-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Germán Riesco N° 399, 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 N° 60.702.000-0, representado por su Directora Regional doña XIMENA OLIVARES, cédula nacional de identidad N° 12.844916, ambos con domicilio para estos efectos en calle Melgarejo N° 699, PISO 6, Comuna y Ciudad de VALPARAISO, en adelante e indistintamente “SERNAC”; ambos comparecientes mayores de edad, se ha convenido el siguiente convenio de cooperación:

*M*



República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



**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 Zapallar han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la comuna de Zapallar el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio de Zapallar, 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 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 Zapallar, 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 Subsecretaría de Telecomunicaciones



República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



- (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 de sus derechos.

Los talleres de trabajo referidos deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser éstas a través de Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), jornadas de orientación y/o pasantías en la oficina de la Dirección Regional, en la misma Plataforma 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.

### **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



República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



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.



República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



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.

#### **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 Valparaíso, 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.





República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



**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 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.



República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



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 se 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) Ejercen 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 Zapallar:

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





República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



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, 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 Srta. Ximena Donoso Reinoso, Administrador/a de Plataformas y la Municipalidad designa a don/doña Paula Carolina Minay Minay, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Zapallar, 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



República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar



al efecto comunicar sus conclusiones a la Dirección Regional de Valparaíso del SERNAC y a la Municipalidad de Zapallar.

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

**DUODÉCIMO:** La Municipalidad de Zapallar 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.



República de Chile  
I. Municipalidad de Zapallar





**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 Zapallar.

**DECIMO CUARTO:** La personería de don NICOLAS COX URREJOLA para representar a la Municipalidad de Zapallar, en su calidad de Alcalde de Zapallar, consta de Sentencia de Proclamación del Tribunal Electoral de la Quinta Región, de fecha 24 de Noviembre de 2008.

La personería de doña Ximena Olivares Cerpa para representar al Servicio Nacional de Consumidor, en su calidad de Directora Regional Valparaíso, consta en Resolución Toma de Razón N°70, de fecha 18 de agosto del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

  
  
**XIMENA OLIVARES CERPA**  
**DIRECTORA REGIONAL**  
**REGION VALPARAISO**  
**SERNAC**

  
  
**NICOLAS COX URREJOLA**  
**ALCALDE**  
**MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR**

I. MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR  
OFICINA PARTES  
30 MAR 2012  
FOLIO M76A REG. 337





ORD.: N° 1022 /

ANT.: No hay.

MAT.: Remite convenio de cooperación.

**VALPARAÍSO, 13 de marzo de 2012**

**DE : XIMENA OLIVARES CERPA  
DIRECTORA V REGIÓN, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A : SR. NICOLÁS COX URREJOLA  
ALCALDE I. MUNICIPALIDAD DE ZAPALLAR**

De nuestra consideración:

Junto con saludarle muy cordialmente, tenemos el agrado de remitir copias de convenio de colaboración firmado y timbrado.

Agradecemos su disposición para continuar el trabajo en conjunto y asumir los nuevos desafíos en beneficio de la comunidad.

Un saludo cordial,

**Ximena Olivares Cerpa  
Directora Regional  
Servicio Nacional del Consumidor**

DISTRIBUCIÓN:

- Archivo
- Of. Partes

XOC/ksm



JA. 1283/417