



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N°14

SANTIAGO, 19 DE MAYO 2022

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 Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° RA 405/314/2020, que nombró a don Ignacio Javier Rene Tello Cardone como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 6 de 2019, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1°.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor y La Ilustre Municipalidad de Rancagua, suscribieron con fecha 31 de marzo 2022, un Convenio de Colaboración con el objeto de Cooperación Mutua en materia de protección de los derechos de los consumidores.

2°.- Las facultades delegadas en este Director Regional mediante Resolución Exenta 197/2013.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la “El Convenio de Cooperación Mutua entre La Ilustre Municipalidad de Rancagua y el Servicio Nacional del Consumidor”, suscrito con fecha 31 de marzo 2022, el cual se transcribe a continuación:

**“CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE
LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA
Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR”**

TRANSCRIPCIÓN ÍNTEGRA DEL CONVENIO

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



**Servicio Nacional
del Consumidor**
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA

ENTRE

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA

Y

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Rancagua, República de Chile, amarzo del año 2022, comparecen, por una parte, la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA**, Corporación Autónoma de Derecho Público, rol único tributario N°69.080.100-0, representada en este acto, según se acreditará, por su Alcalde don **JUAN RAMÓN GODOY MUÑOZ**, chileno, casado, cédula de identidad N°14.332.385-4, ambos con domicilio para estos efectos, en Plaza de Los Héroes N°445 de la comuna de Rancagua, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, en adelante e indistintamente, "la Municipalidad" o "el Municipio; y, por otra, la **DIRECCIÓN REGIONAL DE OHIGGINS 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 **IGNACIO JAVIER TELLO CARDONE**, abogado, cédula de identidad N° 15.523.391-5, ambos con domicilio para estos efectos en calle German Riesco, comuna y ciudad de Rancagua, en adelante e indistintamente "SERNAC", quienes han acordado el siguiente Convenio de Cooperación:

PRIMERO: Antecedentes.

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 SERNAC y los consumidores, acercando la acción del Estado a las y los consumidores/as 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.

Gobierno de Chile



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cerca de ti
Rancagua

SEGUNDO: Definiciones.

- a. **Plataforma:** Oficina de Atención Municipal del SERNAC que se instala en el Municipio.
- b. **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.
- c. **Consumidores/as:** Personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.
- d. **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.
- e. **Aula virtual:** Capacitación a distancia a través de Internet.
- f. **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, 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:

- a. Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ámbito de aplicación y competencias del SERNAC, y respecto de otras normativas atingentes;
- b. 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.
- c. Modelo de relacionamiento e interoperabilidad con los proveedores de la región.
- d. Gestión de requerimientos usando como soporte la plataforma tecnológica Modelo de Atención al Consumidor (MAC).
- e. Protocolos y técnicas de atención de público.
- f. 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

Gobierno de Chile



Gobierno de Chile

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



Atención al Consumidor, en otra Plataforma de la región, o en cualquier otro lugar que SERNAC considere adecuado para estos efectos, previa coordinación con el Municipio.

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:

- a. Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma.
- b. 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 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.
- c. 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.
- d. 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;
- e. 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 con 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

Gobierno de Chile



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



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 ésta 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.

Gobierno de Chile



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



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:

- a. Se dediquen a actividades empresariales o de conformidad con la definición de proveedor señalada previamente.
- b. Hubieren sido declarados/as en quiebra culpable o fraudulenta.
- c. Hubieren sido condenados/as por delito contra la propiedad o por delito sancionado por pena aflictiva.
- d. Hubieren sido sancionados/as por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor.
- e. Ejercen cargos de elección popular, o bien sean consejeros/as regionales.
- f. Sean directivos/as de una organización de consumidores.
- g. 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 con 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 50mbps (megabits por segundo), o bien la velocidad que permita la factibilidad técnica. 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.

Gobierno de Chile



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



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. Dicha oficina dependerá de la Dirección de Desarrollo Comunitario, por su conexión con las diferentes organizaciones territoriales y funcionales y por las diversas temáticas que aborda desde el desarrollo comunitario y territorial.

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 un funcionario de la Dirección de Desarrollo Comunitario, 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 O'Higgins del SERNAC y a la Municipalidad.

DUODÉCIMO: VIGENCIA.

Las partes deberán dictar separadamente el correspondiente acto aprobatorio del presente Convenio, el que **entrará en vigencia desde que se encuentre totalmente tramitado el último acto administrativo que lo aprueba, y tendrá una duración de tres años, renovándose tácita y automáticamente, en las mismas condiciones, por períodos similares** y sucesivos, si ninguna de las partes manifiesta por escrito a la otra, su voluntad de ponerle término con al menos sesenta días de anticipación a su vencimiento, mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en este acuerdo. 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 del presente 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.

Gobierno de Chile



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Servicio Nacional del Consumidor

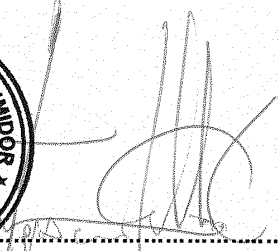
Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



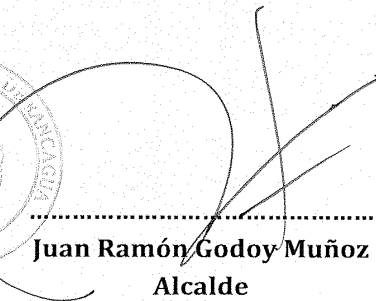
DÉCIMO CUARTO: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de la Municipalidad.

DÉCIMO QUINTO: PERSONERÍAS. La personería de **Juan Ramón Godoy Muñoz**, para representar a la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RANCAGUA**, en conformidad a lo previsto en el artículo 63 de la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, consta de Sentencia de Tribunal Electoral Sexta Región, ejecutoriada con fecha 21 de junio del año 2021, según da cuenta Acta de Proclamación del citado Tribunal de igual fecha que lo proclamó Alcalde de la comuna de Rancagua y, Decreto Alcaldicio N°2.215 de fecha 29 de junio del año 2021, por el cual el señor Godoy Muñoz asume como Alcalde en calidad de titular. Por su parte, la personería de don **Ignacio Javier Tello Cardone** para representar al **SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR**, en su calidad de Director Regional, consta en Resolución No RA 405/314/2020, de fecha 11 de noviembre del año 2020 del SERNAC. Documentos todos conocidos de las partes que no se insertan a su expresa petición




Ignacio Javier Tello Cardone
Director Regional de O'Higgins
Servicio Nacional del Consumidor
SERNAC




Juan Ramón Godoy Muñoz
Alcalde
I. Municipalidad de Rancagua

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. **REMÍTASE** copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos rzerega@sernac.cl y aleiva@sernac.cl para su registro y publicación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

IGNACIO TELLO CARDONE
Director Regional
Servicio Nacional del Consumidor
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

R.J.:

Distribución

- *DR Rancagua*
- *Fiscalía Administrativa*
- *Oficina de Partes*



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2110521-02abc7 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>

gobierno de Chile