Municipalidad
Monte Patria
DIRECCIÓN JURÍDICA

MAT: Aprueba Convenio de Colaboración Mutua SERNAC y Municipalidad de Monte Patria.-

Monte Patria, 06 de octubre de 2017.-

DECRETO ALCALDICIO N° 13.058.-

VISTOS:

- La Constitución Política de la República de Chile;
- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- La Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;
- Lo establecido en la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
- El Decreto Alcaldicio N° 14.729, del 06 de diciembre de 2016, que aprueba la asunción de Alcalde y Concejales, periodo 2016-2020;
- El Decreto Alcaldicio N° 14.823, del 07 de diciembre de 2017, que nombra como Administrador Municipal a don Robinson Lafferte Cortés;
- El Decreto Alcaldicio N° 14.962 de fecha 09 de diciembre de 2016, que faculta al Administrador Municipal la delegación de firma "por orden del Alcalde", complementado por el Decreto Alcaldicio N° 15.192, del 15 de diciembre de 2016;
- El Convenio de Colaboración Mutua entre la Municipalidad de Monte Patria y el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 28 de junio de 2017;
- El Ord. N° 1948, sin fecha, de la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Región de Coquimbo, Sra. Paola Ahumada Zárate;
- En uso de las facultades inherentes a mi cargo, y

CONSIDERANDO:

1. Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8 de la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, para el cumplimiento de sus funciones, las municipalidades podrán celebrar convenios con otros órganos de la Administración del Estado en las condiciones que señale la ley respectiva, sin alterar las atribuciones y funciones que corresponden a los municipios.
2. Que el Convenio de Colaboración señalado en los vistos, fue suscrito para habilitar, en la Municipalidad de Monte Patria, una "Oficina Municipal de Atención al Consumidor", cuyo objeto es crear una vía de comunicación expedita entre el Servicio Nacional del Consumidor 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.

DECRETO:

APRUÉBASE el Convenio de Colaboración Mutua entre la Municipalidad de Monte Patria, representado por su Alcalde, Sr. Camilo Ossandón Espinoza y el Servicio Nacional del Consumidor, a través de su Directora Regional de la Región de Coquimbo, Sra. Paola Ahumada Zárate, de fecha 28 de junio de 2017, el que a continuación se transcribe:

"CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA
ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE MONTE PATRIA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

EN MONTE PATRIA, REPÚBLICA DE CHILE, a 28 de junio de 2017, comparecen, por una parte la MUNICIPALIDAD DE MONTE PATRIA, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.040.800-7 representada legalmente por su Alcalde, don, Camilo Ossandón Espinoza, cédula nacional de identidad N° 13.746.866-2, ambos domiciliados para estos efectos en Diaguitas N° 31, Monte Patria, en adelante e indistintamente, "La Municipalidad"; y por otra, la DIRECCIÓN REGIONAL DE COQUIMBO 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 Directora Regional doña Paola Ahumada Zárate, cédula nacional de identidad N° 12.610.675-0, ambos con domicilio para estos efectos en calle Matta 461, Oficina 302, Comuna y Ciudad de La Serena, 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 área de información, educación y protección a los consumidores y la Municipalidad, han acordado celebrar el presente convenio, con el fin de habilitar, en la Municipalidad, una "Oficina Municipal de Atención al Consumidor", 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: Definiciones
- Plataforma: Plataforma de Atención Comunal que se instala en el Municipio.
- Ejecutivos de Plataformas Municipales: Ejecutivos 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.
- 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.

TERCERO: Talleres de trabajo
Para el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor, el SERNAC se compromete a realizar talleres de trabajo a los/as funcionarios/as de las plataformas designados/as por la Municipalidad en las siguientes temáticas:
1) Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ámbito de aplicación y competencias del SERNAC;
2) Modelo Integral 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 Modelo de Atención al Consumidor (MAC);
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 deberán ser, a lo menos, uno por semestre, pudiendo ser realizados 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.
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.

CUARTO: Equipamiento
Para el desarrollo de las tareas de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor 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 Oficina de 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 Oficina Municipal de Atención al Consumidor, 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 SERNACfacilita.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.
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.

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 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/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 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 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 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.

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 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.
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 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.

OCTAVO: Compromisos de la Municipalidad
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 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 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, 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.

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 a Cristina Araya Rivera, Administradora de Plataformas de la Dirección Regional y la Municipalidad designa a Benita Rojas Robles, 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 Coquimbo del SERNAC y a la Municipalidad.

DUOCÉCIMO: 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 IV Región, 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 el Equipamiento descrito en la cláusula tercera 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 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.

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 Camilo Ossandón Espinoza para representar a la MUNICIPALIDAD DE MONTA PATRIA en su calidad de Alcalde, consta en Decreto Alcaldicio N° 14.729, de fecha 6 de Diciembre de 2016, la cual no se inserta por ser conocidas de las partes.
La personería de doña Paola Ahumada Zárate, para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Directora Regional, consta en Resolución Toma de Razón Nº 026, de fecha 18 de Febrero de 2015 del SERNAC; las cuales no se insertan por ser conocidas de las partes.

Fdo. PAOLA AHUMADA ZÁRATE. DIRECTORA REGIONAL. SERNAC COQUIMBO. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Fdo. CAMILO OSSANDÓN ESPINOZA. ALCALDE. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MONTE PATRIA"

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

SECRETARIO MUNICIPAL

ROBINSON LAFFERTE CORTÉS
ADMINISTRADOR MUNICIPAL
"Por orden del Alcalde"

RALC/FPC/ffc
- DIDECO – Oficina Municipal SERNAC
- Secretaría Municipal (Of. de Partes)
- Archivo Dirección Jurídica