

**I. MUNICIPALIDAD DE LOTA  
SECRETARÍA MUNICIPAL.**

**APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION  
MUTUA Y CONVENIO DE COMODATO ENTRE  
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
Y LA MUNICIPALIDAD DE LOTA.**

LOTA, 08 de Enero del 2007

DECRETO N° 581 .-

**Vistos:**

Contrato de Comodato celebrado con fecha 08 de Enero del 2007 y Convenio de Cooperación Mutua celebrado con fecha 23 de Enero del 2007, entre la I. Municipalidad de Lota y el Servicio Nacional del Consumidor; y, en uso de las facultades que me confieren los artículos 12° y 63° de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**DECRETO:**

1.- **APRUEBASE** Contrato de Comodato celebrado con fecha 08 de Enero del 2007 y Convenio de Cooperación Mutua celebrado con fecha 23 de Enero del 2007, entre la I. Municipalidad de Lota y el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, en virtud del cual se verán las Materias de Protección al Consumidor, radicándose a la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad, como la unidad coordinadora de dicha oficina.

2.- Para todos los efectos legales el convenio que se aprueba en este acto se entenderá formar parte del presente decreto.-

**ANOTESE , COMUNIQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD ARCHIVASE.**



**JOSE MIGUEL ARJONA BALLESTEROS  
SECRETARIO MUNICIPAL**



**PATRICIO MARCHANT ULLOA  
ALCALDE**

**Distribución:**

- DIDECO
  - Jefa Dpto. Promoción Comunitaria
  - Direc. Control
  - DAF
  - Asesoría Jurídica
  - Secretaría Municipal
  - Administrador Municipal
  - Archivo Sernac
- PMU/JMAB/EJ/ORU/eac.



I. MUNICIPALIDAD DE LOTA

MEMORANDUM N°

2423

DE: ALCALDE

A: DIDECO (SERNAC)

(1) <input type="checkbox"/> Informar por escrito	(10) <input checked="" type="checkbox"/> Tomar medidas del caso
(2) <input type="checkbox"/> Informar por teléfono	(11) <input type="checkbox"/> Preparar respuesta
(3) <input type="checkbox"/> Informar personalmente	(12) <input type="checkbox"/> Deseo conversarlo con Ud.
(4) <input type="checkbox"/> Estudiar e informar	(13) <input type="checkbox"/> Tramitar con preferencia
(5) <input type="checkbox"/> Para conocimiento y resolución	(14) <input type="checkbox"/> Contestar directam. al interesado
(6) <input type="checkbox"/> Para su información	(15) <input type="checkbox"/> Contestar directam. c/c Alcaldía
(7) <input checked="" type="checkbox"/> Para tomar conocimiento y devolver	(16) <input checked="" type="checkbox"/> Tener presente
(8) <input type="checkbox"/> Como ya lo conversamos	(17) <input type="checkbox"/> Archivo
(9) <input type="checkbox"/> Dar curso	

OBSERVACIONES:

Dictar Decreto a Intendencia

Derivar a SERNAC ✓

I. MUNICIPALIDAD - LOTA  
 DEPTO. SOCIAL COMUNAL  
 REC. 28 FEB. 2007  
 HORA

FIRMA 	FECHA		
	27	02	07

27 FEB 2007

Ord. 11111111

Ant.

Mat. Remite Convenio que indica.

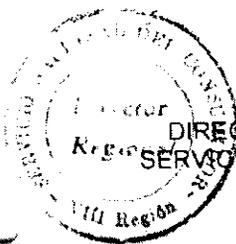
Concepción, 19 de febrero del 2007

BARBARA MARTIN SILVA  
DIRECTORA REGIONAL VIII REGION  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
CONCEPCION

SR. VICTOR PATRICIO MARCHANT ULLOA  
ALCALDE I. MUNICIPALIDAD DE LOTA

Adjunto remito a Usted, 2 ejemplares del Convenio de Cooperación Mutua y Convenio de Comodato, suscrito con fecha 08 de enero del 2007, entre la Municipalidad de Lota y el Servicio Nacional del Consumidor.

Saluda Atentamente a Usted.



*[Handwritten signature]*  
BARBARA MARTIN SILVA  
DIRECTORA REGIONAL VIII REGION  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MS/vgo.-  
DISTRIBUCION:  
Despachado.-  
archivo Plataformas Comunes  
archivo D.Regional



**CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA**

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**

**A**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

---

En Concepción, a ocho de enero del 2007, entre la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**, persona jurídica de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.151.300-9, representada legalmente por su Alcalde don **VICTOR PATRICIO MARCHANT ULLOA**, Cédula Nacional de identidad N° \_\_\_\_\_, ambos con domicilio en Pedro Aguirre Cerda N° 302, comuna de Lota, en adelante "**La Municipalidad**"; por una parte y por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Rol Único Tributario N°, representada legalmente para estos efectos por su Directora Regional doña **BÁRBARA MARTÍN SILVA**, cédula nacional de identidad N° \_\_\_\_\_, ambos domiciliados en Galería Alessandri, Oficina 17, comuna de Concepción, en adelante el "**SERNAC**", se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:** El SERNAC en su calidad de organismo público encargado de ejecutar las políticas del gobierno en el área de información, educación y protección de los consumidores, y la Municipalidad de Lota, han acordado celebrar el presente convenio con el fin de habilitar en la Comuna, el funcionamiento de una oficina de atención al consumidor, denominada Plataforma de Atención de Público SERNAC *facilita* Municipio Lota, la 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 al consumidor que se ve afectado en sus derechos, teniendo además, como uno de sus principales objetivos, 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:** *Compromiso del SERNAC. Capacitaciones.* Para el funcionamiento de la Plataforma SERNAC *facilita* el SERNAC se compromete a capacitar a los funcionarios de la plataforma designados por la Municipalidad en las siguientes temáticas:

- a) Materias legales sobre la Ley 19.496 y sus modificaciones legales, de Protección al Consumidor y el ámbito de competencias del SERNAC.
- b) Modelo Integrado de Atención de Público, que incluye la gestión de interacción con otros Servicios Públicos que tienen competencias en materias de consumo, a saber, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones (SAFP), la Superintendencia de Salud (SSALUD), Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- c) Gestión de casos según el Modelo Integrado de Atención de Público, con el soporte informático registro y gestión de casos SERNAC *facilita* Ventanilla Única
- d) Protocolos y técnicas de atención al público y,
- e) En general, en todas aquellas materias necesarias que aseguren a los funcionarios de la plataforma adquirir las competencias necesarias para satisfacer las consultas, reclamos, u otros requerimientos que hagan los consumidores para la adecuada defensa de sus derechos.

Las capacitaciones referidas deberán ser, a lo menos, una por semestre, pudiendo ser éstas a través del Aula Virtual (capacitación a distancia a través de Internet), Jornadas de Capacitación 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 las capacitaciones mediante la documentación adecuada, y paralelamente certificará el proceso de la capacitación en la medida que los funcionarios 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:

- a) Una señalética que identifique la existencia de la Plataforma y un pendón con su respectivo pedestal, para el eventual trabajo en terreno, ambos con la imagen corporativa del SERNAC*facilita*.
- b) Por este acto, el SERNAC también en préstamo de uso, es decir, en comodato, el equipamiento informático necesario para la gestión de los(as) funcionarios(as), consistente en un computador (gabinete, teclado, mouse y pantalla). El detalle de las características y estado de los equipos se detalla en el contrato de comodato anexo a este convenio.
- c) Un acceso restringido (con nombre de usuario y contraseña para los funcionarios 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 adicionalmente la entrega de un nuevo acceso al sistema para el (la) jefe(a) directo de los funcionarios, a fin de que pueda acceder a un informe de la gestión realizada en la Plataforma.

- d) Una casilla de correo electrónico Web de 20 mega bytes de capacidad, bajo el dominio SERNACfacilita.cl. Esta casilla es susceptible de ser utilizada con el servicio de mensajería Outlook o cualquier otro programa de correos electrónicos.
- e) Material audiovisual para las campañas de difusión de la Plataforma y de la red de atención del SERNAC.
- f) La edición mensual de la Revista del Consumidor y
- g) En general, proporcionará material de información y difusión sobre los derechos del Consumidor, incluidos los dípticos, trípticos, revistas o folletos de cualquiera de los servicios asociados en el Modelo Integrado de Atención de Público.

**CUARTO:** *Compromisos de Gestión e Informes Semestrales.* Anualmente, el SERNAC planificará la gestión que se realizará en conjunto con los funcionarios 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 evaluadas a través de indicadores objetivos y consensuados. Dependiendo de los resultados será posible readecuarlo o modificarlo de acuerdo a las necesidades de la plataforma.

El SERNAC informará semestralmente a la Municipalidad del estado de la gestión de la Plataforma, es decir, sobre el total de casos ingresados, el resultado de las orientaciones y mediaciones realizadas, etc. Dicho informe contendrá también los resultados de las demás plataformas 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 capacitaciones realizadas a las organizaciones sociales, a la Cámara de Comercio o sus asociados, Juzgados de Policía Local, actividades en terreno, etc.

**QUINTO:** *Asesorías y Capacitaciones a la Comunidad en General.* Durante todo el tiempo de vigencia de este convenio, y en consecuencia, 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 capacitación 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 capacitación a las organizaciones sociales intermedias para ilustrar 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:** *Compromiso de la Municipalidad. Recursos Humanos.* Para el funcionamiento de la plataforma SERNAC*facilita* Municipio indicada, la Municipalidad dispondrá de a lo menos un funcionario que posea el perfil adecuado para el cargo, con la dedicación diaria suficiente para atender las consultas y reclamos que formulen los consumidores y usuarios, y para realizar todas las gestiones que se deriven de las presentaciones de reclamos.

Para cumplir este cometido, el o los funcionarios(as) encargados, efectuarán las citaciones, traslados de reclamos ante el proveedor y, en general, oficiará 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 prácticas y administrativas del caso a los funcionarios de la Plataforma a fin de garantizar su asistencia y participación en todas las capacitaciones realizadas por el SERNAC.

Asimismo y tomando en consideración que para la gestión de la Plataforma SERNAC *facilita* se requiere capacitar a los funcionarios asignados en materias específicas, las que tienen cierto grado de complejidad, lo que es necesario para poder desarrollar las competencias necesarias en dichas funciones, la Municipalidad compromete su voluntad de dar continuidad en el tiempo a la gestión de la plataforma, así como también la permanencia de los funcionarios asignados.

No podrán ser funcionarios encargados de la plataforma:

- a) Quienes se dediquen a actividades empresariales,
- b) Quienes hubieren sido declarados en quiebra culpable o fraudulenta,
- c) Quienes hubieren sido condenados por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva,
- d) Quienes hubieren sido sancionados como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 E de la Ley del Consumidor,
- e) Quienes ejerzan cargos de elección popular al interior de la comuna, o bien sean consejeros(as) regionales.
- f) Quienes sean directivos de una organización de consumidores.
- g) Quienes 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:** La Municipalidad se compromete a que los funcionarios de la Plataforma realizarán su gestión dentro de los parámetros del Modelo Integrado de Atención de Público diseñado por el SERNAC, lo que incluye el uso del soporte informático SERNAC*facilita* Ventanilla Única, como único sistema de registro de atención de público y de tramitación de casos.

**OCTAVO:** *Espacio Físico e Insumos.* 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 deberá incluir 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 lo señalado en las cláusulas siguientes y de las necesidades que puedan surgir a futuro y que deban ser satisfechas a objeto de facilitar el funcionamiento de dicha oficina.

La Municipalidad garantiza una conectividad a Internet de alta velocidad, no inferior a 160 kilobytes por segundo en el punto de red de la plataforma, y la instalación de un sistema operativo en el computador entregado en comodato por el SERNAC, cuya versión sea Windows 2000 Profesional (Servipack 4 incluido) o superior e Internet Explorer 6 o superior como navegador, a fin de para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema.

**NOVENO:** La Municipalidad incorporará esta Plataforma SERNAC*facilita* Municipio a su estructura administrativa, de modo de asegurar su permanente responsabilidad sobre los recursos, gestión y destino de las acciones que se emprendan.

**DECIMO:** Con el objeto de coordinar la ejecución y mantenimiento del presente convenio, en este acto la Municipalidad designa a doña Olga Reyes y el SERNAC a doña María Verónica González como a sus coordinadores y responsables.

**UNDÉCIMO:** El presente convenio regirá a contar de esta fecha y tendrá carácter indefinido, sin perjuicio de la facultad de cualquiera de las partes para ponerle término en el momento que lo estime oportuno, bastando para ello una comunicación escrita enviada a la otra a lo menos con sesenta días de anticipación.

**DUODECIMO:** Queda sin efecto el convenio suscrito, entre las mismas partes, con fecha siete de Septiembre del 2001, entendiéndose vigente para todo efecto legal y administrativo el presente convenio.

**DÉCIMO TERCERO:** La personería Jurídica de don Patricio Marchant Ulloa para representar a la Municipalidad de Lota consta en Decreto Alcaldicio N° 147, del seis de Diciembre del 2004., y la personería jurídica de doña Bárbara Martín Silva para representar al SERNAC consta de resolución número 092 de dos de noviembre del 2005.-

**DÉCIMO CUARTO:** Para los efectos a que haya lugar, las partes fijan su domicilio en las comunas de Santiago o Lota indistintamente, sometiéndose a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

**DÉCIMO QUINTO:** Para constancia se firman cuatro ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.

  
**BARBARA MARTIN SILVA**  
Directora Regional  
Servicio Nacional del Consumidor

  
**PATRICIO MARCHANT ULLOA**  
Alcalde  
Ilustre Municipalidad de Lota



**CONTRATO COMODATO BIEN MUEBLE**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**CON**

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**

En Lota a 23 de enero de 2007, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada legalmente por su Directora Regional doña **BÁRBARA MARTÍN SILVA**, chilena, abogado, cédula nacional de identidad N° ., ambos domiciliados para estos efectos en Galería Alessandri, oficina N° 17, comuna de Concepción, en adelante "la comodante" o "SERNAC", indistintamente, por una parte, y por la otra parte la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LOTA**, RUT 69.151.300-9, representada por su alcalde subrogante don **JOSE MIGUEL ARJONA BALLESTEROS**, chileno soltero, abogado, cédula nacional de identidad N° ., ambos domiciliados para estos efectos en calle Pedro Aguirre Cerda N° 302, de la ciudad de Lota, en lo sucesivo "la comodataria" o "la Municipalidad", indistintamente, se ha convenido en el siguiente contrato de comodato:

**PRIMERO:** Con fecha ocho de enero de 2007, se suscribió entre la Municipalidad y el SERNAC un convenio para la instalación de una Oficina de Atención al Consumidor, denominada "Plataforma de Atención de Público Sernaefacilita Municipio Lota", que funciona como dependencia administrativa de la Municipalidad, y que tiene por objeto contribuir a la descentralización de las funciones que a través del SERNAC cumple el gobierno en la comuna, en lo relativo a las materias de protección al consumidor.

**SEGUNDO:** En virtud de este convenio la comodante hace entrega a la comodataria, de los siguientes bienes: 1) Un CPU integrado por un procesador Intel Pentium D805 2.66 GHZ Placa madre ASUS P5P800-SE, lector de CD LG 52 X, Disco Duro: WD 80 GB, Memoria 256 MB DDR400 x 2 (256 Mb), Teclado y Mouse, N° de Inventario: 4983, 2) Un monitor de 15 pulgadas, CRT AOC CT\_520N, beige, N° Inventario 4496; **TERCERO:**

Estos bienes se encuentran y entregan a la comodataria en buen estado de mantenimiento y funcionamiento; **CUARTO:** La comodataria declara conocer y aceptar el estado en que se encuentran los bienes que recibe en comodato y, puesto que el presente contrato cede en su beneficio exclusivo, se obligan a emplear el mayor cuidado en la conservación y mantenimiento de dichos bienes, respondiendo hasta de la culpa levisima; **QUINTO:** La comodataria responderá de cualquier daño que por su culpa o negligencia se cause a los bienes entregados en comodato, así como de los que ocasione a personas que trabajen para ellos o que estén bajo su dependencia y/o terceros; **SEXTO:** La Comodante no responderá en manera alguna por los perjuicios que puedan ocasionárseles a la Comodataria con ocasión de accidentes o cualquier caso fortuito o fuerza mayor que sufra el bien entregado en comodato; **SEPTIMO:** Será de cargo exclusivo de la comodataria el costo de todas las mejoras, reparaciones y demás obras que se hagan a los bienes materia de este contrato, las que cederán en beneficio de la comodante sin derecho a indemnización alguna ni cualquier otro desembolso que demande el cuidado, mantención y conservación de los muebles entregados en comodato; **OCTAVO:** Las especies indicadas se entregan en comodato a la Municipalidad para que se haga uso de ellas de manera exclusiva por la Plataforma de Atención de Público Sernacfacilita Municipio Lota; **NOVENO:** Se otorgará este préstamo de uso gratuito por el lapso de tiempo que funcione esta oficina, si ninguna de las partes de aviso a la otra de su voluntad de ponerle término mediante comunicación escrita enviada por carta certificada con una anticipación no inferior a 30 días, a lo menos, a la fecha de vencimiento o de la renovación que este en curso. La comodataria se obliga a restituir dicho bien en igual condición a como lo recibió, salvo el desgaste natural por el uso ordinario autorizado; **DECIMO:** Queda prohibido a la comodataria arrendar o ceder el uso de los bienes, sin previa autorización escrita del comodante. Todas las mejoras hechas en los bienes, con o sin autorización, que no puedan separarse de ellas sin detrimento ellos, quedarán a beneficio del comodante, sin otorgar derecho a indemnización alguna a la

Comodataria; **DECIMO PRIMERO:** La Comodante tendrá el derecho y la facultad para visitar e inspeccionar los bienes en el momento que el caso requiera. La comodante se reserva el derecho a terminar este contrato en cualquier momento si la comodataria no cumple con las obligaciones que este señala. Ello se hará mediante carta certificada enviada con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha en que se entienda terminado el contrato por las razones antedichas; **DECIMO SEGUNDO:** Para los efectos a que haya lugar, las partes fijan su domicilio en las comunas de Santiago o Lota indistintamente, sometiéndose a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia; **DECIMO TERCERO:** La personería jurídica de doña Bárbara Martín Silva para representar al SERNAC consta de resolución exenta número 092 del dos de noviembre del 2005 y la personería Jurídica de don José Miguel Arjona Ballesteros para representar a la Municipalidad de Lota consta en Decreto Alcaldicio N° 26, del siete de enero del 2004. El presente contrato se firma en ocho (8) ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando cuatro (4) de ellos en poder de la Municipalidad, y cuatro ejemplares en poder del comodatario. En señal de conformidad firman.



**BARBARA MARTIN SILVA**  
Directora Regional  
Servicio Nacional del Consumidor



**JOSÉ MIGUEL ARJONA BALLESTEROS**  
Alcalde (s)  
Illustre Municipalidad de Lota



Illustre Municipalidad de Lota  
Dirección de Asesoría Jurídica  
Dirección  
Asesoría Jurídica