

REPÚBLICA DE CHILE  
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO  
SECCIÓN MUNICIPAL

Alto Hospicio, 28 de Junio de 2012.-  
DECRETO ALC. N° 1.193/12.-rmat *R*

**VISTOS Y CONSIDERANDO:** La Ley N° 19.943 que crea la Comuna de Alto Hospicio; Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, Artículo 27 letra b), que entrega a la Dirección de Administración y Finanzas el asesoramiento en la administración financiera de los bienes municipales, y Artículo 35, que establece el procedimiento para dar de baja los bienes muebles municipales; DL 3.063 de 1979 Ley de Rentas Municipales, Artículos 3 N° 2, 43 N° 3, y 44, todos relativos al caso en que los bienes muebles dados de baja sean rematados; Ordinario Alcaldicio N° 010/2012 de fecha 6 de enero de 2012, que hace devolución al proveedor de una (1) Impresora Laser HP CP6015DN PRINTER COLOR, por deficiencia del producto; Memorando N° 31/12 de fecha 06 de Junio de 2012, de la Administración de Bienes Municipales que solicita la baja de inventario de bien municipal que indica, asignado a la Dirección de Secoplac, solicitando la baja del bien municipal que indica por las razones señaladas; y la circunstancia de ser improcedente el remate en pública subasta, atendido que el bien fue devuelto al proveedor.

**DECRETO:**

- Dese de baja rebájese del Inventario Municipal el siguiente bien mueble de propiedad de la **MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO**, por haberse devuelto al Proveedor atendido que la mercadería resulto deficiente, no ajustándose a los requerimientos de la compra, lo que impide su uso natural:

- Una (01) Impresora Laser, marca HP, Modelo CP6015DN PRINTER COLOR, Serie JPSCC4B00C, Código de Inventario N°300-00190.

2.- El número de placa, la serie y resto de descripciones del bien precedentemente indicado, se encuentra detallada y ha sido extraído del Memorando N° 31/12 del Departamento de Administración de Bienes Municipales, que se entiende parte integrante del presente Decreto para tales efectos.

3.- Encárguese a la Dirección de Administración y Finanzas, a través de su Departamento de Administración de Bienes Municipales para ejecute el presente Decreto.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

**Fdos.** Don Ramón Galleguillos Castillo, Alcalde de la Comuna de Alto Hospicio. Autoriza don José Jesús Valenzuela Díaz, Secretario Municipal Suplente. Lo que transcribo para su conocimiento y demás fines a que haya lugar.

*José Jesús Valenzuela Díaz*  
**JOSÉ JESÚS VALENZUELA DÍAZ**  
**SECRETARIO MUNICIPAL SUPLENTE**



Distribución:  
Adm. Municipal  
Adm. y Finanzas  
Secoplac  
Dir. Control  
Sec. Municipal

1193. 28.06.12

Rose na



MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO  
DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
ADMINISTRACION DE BIENES MUNICIPALES

MEMORANDUM N° 31  
=====

FECHA: 06/06/12

DE: SR. GUILLERMO INAREJO ESPINOZA  
ADMINISTRACION DE BIENES MUNICIPALES

A: SRA. ROSA MARIA ALFARO TORRES  
DIRECTORA DE ASESORIA JURIDICA

CC: SR. FRANCISCO LIZANA CATALAN  
DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

En consideración a la devolución de una Impresora Plotter al Proveedor, por motivos de no cumplir los requerimientos de la compra; vengo a solicitar a Ud; tenga a bien Decretar la Baja del Inventario, de acuerdo a la documentación y/o Antecedentes de los hechos.

Lo anterior debido a que dicha compra del Bien fue Inventariada según Código N° 300-00190, Impresora Plotter, marca HP, Mod. CP6015DN, Serie JPSCC4B00C, Decreto Pago N°2717/2011, por la suma de \$ 2.411.565.-

En espera de que la presente tenga una buena acogida, se despide  
Atentamente;



GUILLERMO INAREJO ESPINOZA  
ADMINISTRACION DE BIENES  
MUNICIPALES

jgb  
Cc: DAF  
Archivo 2

Luis Rios

---

De: Guillermo Inarejo [ginarejo@maho.cl]  
Enviado el: viernes, 01 de junio de 2012 9:37  
Para: 'LUIS RIOS'  
CC: 'Francisco Lizana Catalan'  
Asunto: DEVOLUCION IMPRESORA SECOPLAC

LUIS:

SE REQUIERE ANTECEDENTES DE RESPALDO; RESPECTO A LA DEVOLUCION DE IMPRESORA HP MOD.CP6015DN, SEGÚN FACT, N°6689 DEL 17/10/11 (CODIGO INVENTARIO M300-00190) \$2.411.565.-  
LO ANTERIOR PARA PROCEDER A LA BAJA DE DICHO BIEN, EL CUAL SE ENCUENTRA INVENTARIADO EN EL PATRIMONIO DEL MUNICIPIO.

ATTE;  
JESSICA GONZALEZ BLANCHE

Oficina Adm. de Bienes Municipales

HP - Mod. CP6015DN  
S/ JPS CCY B00C  
DP. 2717/11.-

Se Requiere  
Decreto Alcabala  
P/ Baja del Bien

## Teo Ramirez

---

**De:** Gisela Solis [gsolis@maho.cl]  
**Enviado el:** martes, 21 de febrero de 2012 12:35  
**Para:** leon@coninsa.cl  
**CC:** flizana@maho.cl; tramirez@maho.cl  
**Asunto:** Reintegro de fondos

Sr. Luis León

Junto con saludarle y de acuerdo a lo conversado hace unos minutos, agradeceré depositar la cantidad de \$ 2.411.565.- correspondiente a Fact. N° 26689 fecha de emisión 17.10.2011 por compra de 01 Impresora Laser HP CP6015DN Color a la sgte. Cuenta.:

Cuenta Corriente: N° 19561971.  
Banco Crédito e Inversiones BCI.  
Nombre: Municipalidad Alto Hospicio  
Dirección: Avenida Los Alamos # 3101 Comuna Alto Hospicio.  
Rut.: 69.265.100-6  
Fono: 57 - 583021

De lo anterior agradeceré escanear copia depósito y enviar a correo electrónico del tesorero Sr. Teo Ramírez [tramirez@maho.cl](mailto:tramirez@maho.cl).

Atte.

Gizella Solis Cid  
Secretaria  
Dirección Adm. y Finanzas  
Municipalidad Alto Hospicio  
Fono: 57-583021  
Email: [gsolis@maho.cl](mailto:gsolis@maho.cl)

## Luis Rios

---

**De:** Luis Leon V. [lleon@coinsa.cl]  
**Enviado el:** lunes, 13 de febrero de 2012 9:12  
**Para:** Luis Rios  
**CC:** Roberto Masot; Eduardo Gallardo; Antonio Ormazabal Sbarbaro; cvillanueva@maho.cl  
**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Luis:

Favor confirmar los datos del contacto a quién debemos enviar la Nota de Crédito:

- Nombre
- Cargo
- Fono
- Dirección

Ya tenemos listo el documento respectivo.

Cualquier duda o consulta quedo atento a tus comentarios...

Saludos, Luis León V.

Computación e Ingeniería S.A. - COINSA

Oficina: +562 411-2440

Móvil: +569 9309-3820

---

**De:** Luis Leon V.

**Enviado el:** jueves, 09 de febrero de 2012 7:24

**Para:** 'Luis Rios'

**CC:** Roberto Masot; Eduardo Gallardo; Antonio Ormazabal Sbarbaro; cvillanueva@maho.cl

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Estimado Luis:

Sobre la base de lo conversado el día de ayer te ratifico lo acordado por esta vía:

Tal como te lo informé, el único problema de la impresora radicaba en la mantención de la misma, al limpiar los sensores funciona sin ningún problema y al día de hoy está 100% operativa, a partir de esto corresponde entregarte el mismo equipo y no uno nuevo, por lo cual al no aceptarlo ustedes, solo nos queda cursar la devolución de la impresora asumiendo el compromiso que tenemos con nuestros clientes, por lo cual generaremos una Nota de Crédito que enviaremos a tus oficinas.

Te reitero mis disculpas por el retraso en esta gestión, pero inicialmente el equipo había sido recibido conforme y luego se produjeron estas diferencias y posterior período de vacaciones.

Cualquier duda o consulta quedo atento a tus comentarios...

Saludos, Luis León V.

Computación e Ingeniería S.A. - COINSA

Oficina: +562 411-2440

Móvil: +569 9309-3820

---

**De:** Luis Rios [mailto:lrios@maho.cl]

**Enviado el:** miércoles, 08 de febrero de 2012 11:54

**Para:** Luis Leon V.

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Don Luis, mis datos de contacto por todo febrero son 057-583010

Después de eso, vuelvo a mi fono habitual 057-583181

Atte.

LUIS PATRICIO RIOS

---

**De:** Luis Leon V. [<mailto:lleon@coinsa.cl>]

**Enviado el:** martes, 07 de febrero de 2012 15:10

**Para:** [lrios@maho.cl](mailto:lrios@maho.cl)

**CC:** [cvillanueva@maho.cl](mailto:cvillanueva@maho.cl); [mnorambuena@maho.cl](mailto:mnorambuena@maho.cl)

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Estimado Luis:

Antonio Ormazabal está de vacaciones y yo estoy a cargo de cerrar este caso, favor enviarme su teléfono para poder llamarlo para llegar a un acuerdo final.

Cualquier duda o consulta quedo atento a tus comentarios...

Saludos, Luis León V.

Computación e Ingeniería S.A. - COINSA

Oficina: +562 411-2440

Móvil: +569 9309-3820

---

**De:** Antonio Ormazabal Sbarbaro

**Enviado el:** viernes, 03 de febrero de 2012 02:52 p.m.

**Para:** Luis Rios

**CC:** Roberto Masot; Eduardo Gallardo; Soporte; '[cvillanueva@maho.cl](mailto:cvillanueva@maho.cl)'; '[mnorambuena@maho.cl](mailto:mnorambuena@maho.cl)'

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Estimado Luis,

No había recibido su correo por ende agradezco el renvió, una vez analizado lo expuesto en su correo, discrepo del supuesto quiebre que usted indica, ya que en todo momento estuvimos apoyando el caso y nosotros no podemos ofrecer la asistencia de un técnico a terreno, ya que esto dejaría la impresora sin garantía, por eso se genero el caso con HP y tal vez ellos pueden haberse comprometió a asistir y solo mandaron los insumos que se requerían lo cual soluciono el problema que se les había presentado en ese momento y fue confirmado por Juan Carlos Aguirre, si él no es la persona permitida para dar estos avisos debieron avisarnos en ese momento para validar con la persona que aplicara, pero no lo hicieron y solo dejaron pasar el tiempo hasta el envió de la impresora a Santiago.

Si realmente reviso todo lo que le enviamos entendería a lo nos referimos, pero si ustedes requieren que la impresora se cambie por una Nueva siendo que esto no aplica, ya que la impresora esta operativa y funciona sin problemas lo escalare internamente para que le den una respuesta definitiva.

No obstante en caso que se acepte el remplazó de una impresora nueva (Que es lo mas probable) esta será enviada sin los accesorios y con los mismos suministros y caja que venia la impresora tal como la que enviaron ustedes.

Sin otro particular,  
Se despide atte.

Antonio Ormazabal Sbarbaro

Computación e Ingeniería S.A

Fono / Cel:02-411 2490 / 9 -3192538

---

**De:** Luis Rios [<mailto:lrios@maho.cl>]

**Enviado el:** viernes, 03 de febrero de 2012 02:03 p.m.

**Para:** Antonio Ormazabal Sbarbaro

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

---

**De:** Luis Rios [<mailto:lrios@maho.cl>]

**Enviado el:** jueves, 02 de febrero de 2012 17:47

**Para:** 'Antonio Ormazabal Sbarbaro'; [rmalfaro@maho.cl](mailto:rmalfaro@maho.cl)

**CC:** 'Soporte'; [cvillanueva@maho.cl](mailto:cvillanueva@maho.cl); [mnorambuena@maho.cl](mailto:mnorambuena@maho.cl)

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Don Antonio

Tal y como indicara en nuestro Oficio y ratificara en posterior correo de 18 de Enero de 2012, lo solicitado por la Municipalidad fue bastante claro:

Conforme la facultad que nos confiere la Ley de Protección al Consumidor, Art. 20, debidamente ejercida dentro de plazo, nuestro deseo es

SUSTITUIR EL PRODUCTO IMPRESORA LASER HP CP6015DN PRINTER COLOR, POR OTRO NUEVO de iguales características.

En caso que no accedan a la solicitud, procederemos a ejercer la acción legal pertinente con indemnización de perjuicios.

Atte.

LUIS PATRICIO RIOS MUÑOZ

Abogado

MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

---

**De:** Luis Rios [<mailto:lrios@maho.cl>]

**Enviado el:** miércoles, 18 de enero de 2012 16:19

**Para:** 'Antonio Ormazabal Sbarbaro'

**CC:** [rmalfaro@maho.cl](mailto:rmalfaro@maho.cl)

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Don Antonio, por lo que me informa la unidad consumidora final, el problema radicaba en que los toners se consumían muy rápido (cada dos días aprox.), y que el quiebre se generó tras indicar uds. que vendría un técnico a revisar y reparar la máquina (lo que se aprecia en uno de vuestros correos), y éste nunca llegó, de ahí en más, se solicitó la intervención a esta Unidad Jurídica, respecto de los derechos con que contábamos frente al proveedor, preparando el oficio que recibió junto al equipo.

Ahora bien, aclarar que el funcionario Juan Carlos Aguirre no era el contacto de la licitación, y por tanto, no era el autorizado para dar por cerrado el reclamo, quien sólo asintió respecto de la recepción de los toners.

Por lo anterior, no me queda más que reiterar lo solicitado por Oficio, esto es, que puedan gestionar el cambio del equipo.

Atte.

LUIS PATRICIO RIOS MUÑOZ

Abogado

---

**De:** Antonio Ormazabal Sbarbaro [<mailto:aormazabal@coinsa.cl>]

**Enviado el:** jueves, 02 de febrero de 2012 12:26

**Para:** [lrios@maho.cl](mailto:lrios@maho.cl); [rmalfaro@maho.cl](mailto:rmalfaro@maho.cl)

**CC:** Soporte; [cvillanueva@maho.cl](mailto:cvillanueva@maho.cl); [mnorambuena@maho.cl](mailto:mnorambuena@maho.cl)  
**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Estimados Maho,

La impresora ya lleva 2 semanas en pruebas sin presentar problemas.

Espero sus comentarios para coordinar envío de impresora o que nos indiquen que pruebas adicionales podemos realizar.

Atte.

Antonio Ormazabal Sbarbaro  
Computación e Ingeniería S.A  
Fono / Cel:02-411 2490 / 9 -3192538

---

**De:** Antonio Ormazabal Sbarbaro  
**Enviado el:** miércoles, 18 de enero de 2012 01:46 p.m.  
**Para:** [lrios@maho.cl](mailto:lrios@maho.cl); [rmalfaro@maho.cl](mailto:rmalfaro@maho.cl)  
**CC:** Soporte; [cvillanueva@maho.cl](mailto:cvillanueva@maho.cl); [mnorambuena@maho.cl](mailto:mnorambuena@maho.cl)  
**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]  
**Importancia:** Alta

Estimados Luis,

Junto con saludarlo y en base a lo conversado le informo también por esta vía que hemos recibido la Impresora HP LASER CP6015DN, en conjunto con una carta solicitando el reemplazo de la impresora.

Para empezar quisiera aclarar que por nuestra parte siempre hemos buscado dar solución a los problemas que se le presentan a nuestros clientes, incluso cuando muchas veces las marcas propietarias como es el caso de HP en otras, no nos dejan interferir ya que la relación de la marca es siempre hacia el cliente Final, adicionalmente quisiera ordenar por punto lo ocurrido con esta impresora según nuestro seguimiento interno con sus respectivas bases y respaldos adjuntos (Archivos JPG, ACROBAT y Correos) según cada ítem expuesto:

1. Fecha de Recepción OC N° 3447-2751-CM11, emitida por la municipalidad Día Jueves 13 Octubre del 2011.
2. Fecha de Emisión de la Factura N° 26689, Lunes 17 de Octubre del 2011 y envió de Impresora vía Tur Bus (N° Flete 43727938).
3. Fecha de Recepción de equipo en Municipalidad Lunes 24 de octubre del 2011.
4. Día Jueves 24 de Noviembre 9:35 horas, Sra. María Norambuena reporta vía telefónica por primera vez problemas con Impresora, donde se le envía el Procedimiento para Garantías HP para que generen el CASO y se le solicita que nos envíen el Numero para apoyar gestión con HP.
5. Día Jueves 24 de Noviembre 15:50 horas Don Cesar Villanueva nos envía el N° reporte 4664619627, que fue Generado a las 11:53 horas por el Sr. Francisco Aro.
  - a. Las pruebas solicitadas por HP al Sr. Francisco Aro no logran solucionar problema del Cartucho Yellow.
  - b. Hp indica que enviara el Cartucho Yellow y Tambor de Imagen Yellow para realizar pruebas.
  - c. Personal COINSA llama a las 16:00 horas a HP para ver status del caso y acelerar entrega se indica que repuesto esta en transito.
6. Día Viernes 25 de Noviembre, Personal técnico de COINSA vuela a llamar a HP a primera hora para que entreguen fecha definitiva de llegada del repuesto en el cual nos indican que el tiempo máximo es de 3 Días Hábiles (72 Horas) se emite correo informando lo indicado por HP.

7. Día Martes 29 de Noviembre llega Repuesto de enviado desde HP, esto es confirmado por personal de la Municipalidad y se acepta la autorización para cerrar el CASO por Usuario J.AGUIRRE.
8. Día Miércoles 30 de Noviembre COINSA realiza cierre interno de reporte en base a información entregada por HP vía telefónica y en sistema seguimiento WEB de HP.
9. No se recibe ninguna información o reporte de problemas por parte de la Municipalidad hasta el día Jueves 12 de Enero que se recepciona la impresora en Holanda 1107 Santiago sin accesorios, sin embalaje original, con pedazos de plumavit para su protección, y una Carta Adjunta en la cual se solicita la devolución de la Impresora.

Una vez detallada la secuencia del seguimiento de este caso, le informo que cuando se instaló la impresora recepcionada el pasado Jueves 12 del presente de detecto que estaba solicitando el Cartucho Negro, por ende se procedió a realizar la limpieza de los sensores que lee este cartucho los cuales se encontraban sucios con exceso de tóner en su interior (no se requirió abrir máquina para limpiar sensores de lo contrario el equipo perdería la garantía), posterior a este mantenimiento la Impresora queda operativa (adjuntas Pruebas de funcionamiento).

En base a lo anterior quisiera saber qué tipo de impresiones se enviaban a la impresora ( Fotos, archivos, cantidad de páginas diarias, etc. ), esto en el fin de poder realizar más en pruebas que las adjuntas y verificar si el equipo vuelve a presentar la fallas ya solucionadas con la limpieza de los sensores en un periodo de una semana por lo menos para poder definir como procederemos para darles una solución final al tema.

Sin otro particular y esperando sus comentarios,  
Se despide atte.

Antonio Ormazabal Sbarbaro  
Sub-Gerente de Servicios TIC  
Computación e Ingeniería S.A  
Fono / Cel:02-411 2490 / 9 -3192538

---

**De:** Ignacio Perez  
**Enviado el:** viernes, 25 de noviembre de 2011 09:14 a.m.  
**Para:** [cvillanueva@maho.cl](mailto:cvillanueva@maho.cl)  
**CC:** Soporte  
**Asunto:** Municipalidad de Alto Hospicio

Estimado ,

Junto con saludar , informo que hemos tomado contacto con servicio autorizado HP el cual nos informan que pieza para reemplazo está en tránsito a través de DHL , por lo que no debiese pasar más de 72 hrs. Hábiles para realizar la entrega (contacto se realizó ayer , a las 16:00 hrs).-

Lo más probable es que una vez llegando la parte o pieza para reemplazo , se coordine (dentro del mismo día) visita de técnico autorizado HP para realizar el cambio correspondiente y dejar maquina funcionando en forma optima.

No obstante , seguiré insistiendo para que esto se realice lo más pronto posible entendiendo lo importante que es contar con un tipo de impresora de este tipo.

Atte.s



**IGNACIO PEREZ F.**

ASISTENTE DE COORDINACION

Teléfono / Fax: +56 (2) 4112450 / +56 (2) 4112420

Móvil : +56 90875568

eMail : IPEREZ@COINSA.CL

 [www.coin/a.cl](http://www.coin/a.cl)

**COINSA**

... tecnologías en acción

---

**De:** Cesar Villanueva [<mailto:cvillanueva@maho.cl>]

**Enviado el:** jueves, 24 de noviembre de 2011 15:40

**Para:** Eduardo Gallardo

**Asunto:** Contacto Municipalidad de Alto Hospicio

Fijo: 57-583040

Celular: 98711184

Muchas gracias, esperemos solucionar el problema sin incurrir en costos innecesarios.

*Atentamente,*

**CESAR VILLANUEVA VEGA**

Director de Planificación Comunal

Municipalidad de Alto Hospicio

## Luis Rios

---

**De:** Antonio Ormazabal Sbarbaro [aormazabal@coinsa.cl]  
**Enviado el:** viernes, 03 de febrero de 2012 11:52  
**Para:** Luis Rios  
**CC:** Roberto Masot; Eduardo Gallardo; Soporte; 'cvillanueva@maho.cl'; 'mnorambuena@maho.cl'  
**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Estimado Luis,

No había recibido su correo por ende agradezco el renvió, una vez analizado lo expuesto en su correo, discrepo del supuesto quiebre que usted indica, ya que en todo momento estuvimos apoyando el caso y nosotros no podemos ofrecer la asistencia de un técnico a terreno, ya que esto dejaría la impresora sin garantía, por eso se genero el caso con HP y tal vez ellos pueden haberse comprometió a asistir y solo mandaron los insumos que se requerían lo cual soluciono el problema que se les había presentado en ese momento y fue confirmado por Juan Carlos Aguirre, si él no es la persona permitida para dar estos avisos debieron avisarnos en ese momento para validar con la persona que aplicara, pero no lo hicieron y solo dejaron pasar el tiempo hasta el envió de la impresora a Santiago.

Si realmente reviso todo lo que le enviamos entendería a lo nos referimos, pero si ustedes requieren que la impresora se cambie por una Nueva siendo que esto no aplica, ya que la impresora esta operativa y funciona sin problemas lo escalare internamente para que le den una respuesta definitiva.

No obstante en caso que se acepte el remplazó de una impresora nueva (Que es lo mas probable) esta será enviada sin los accesorios y con los mismos suministros y caja que venia la impresora tal como la que enviaron ustedes.

Sin otro particular,  
Se despide atte.

Antonio Ormazabal Sbarbaro  
Computación e Ingeniería S.A  
Fono / Cel:02-411 2490 / 9 -3192538

---

**De:** Luis Rios [mailto:lrios@maho.cl]  
**Enviado el:** viernes, 03 de febrero de 2012 02:03 p.m.  
**Para:** Antonio Ormazabal Sbarbaro  
**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

---

**De:** Luis Rios [mailto:lrios@maho.cl]  
**Enviado el:** jueves, 02 de febrero de 2012 17:47  
**Para:** 'Antonio Ormazabal Sbarbaro'; 'rmalfaro@maho.cl'  
**CC:** 'Soporte'; 'cvillanueva@maho.cl'; 'mnorambuena@maho.cl'  
**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Don Antonio

Tal y como indicara en nuestro Oficio y ratificara en posterior correo de 18 de Enero de 2012, lo solicitado por la Municipalidad fue bastante claro:

Conforme la facultad que nos confiere la Ley de Protección al Consumidor, Art. 20, debidamente ejercida dentro de plazo, nuestro deseo es

SUSTITUIR EL PRODUCTO IMPRESORA LASER HP CP6015DN PRINTER COLOR, POR OTRO NUEVO de iguales características.

En caso que no accedan a la solicitud, procederemos a ejercer la acción legal pertinente con indemnización de perjuicios.

Atte.

LUIS PATRICIO RIOS MUÑOZ

Abogado

MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

**De:** Luis Rios [<mailto:lrrios@maho.cl>]

**Enviado el:** miércoles, 18 de enero de 2012 16:19

**Para:** 'Antonio Ormazabal Sbarbaro'

**CC:** 'rmalfaro@maho.cl'

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Don Antonio, por lo que me informa la unidad consumidora final, el problema radicaba en que los toners se consumían muy rápido (cada dos días aprox.), y que el quiebre se generó tras indicar uds. que vendría un técnico a revisar y reparar la máquina (lo que se aprecia en uno de vuestros correos), y éste nunca llegó, de ahí en más, se solicitó la intervención a esta Unidad Jurídica, respecto de los derechos con que contábamos frente al proveedor, preparando el oficio que recibí junto al equipo.

Ahora bien, aclarar que el funcionario Juan Carlos Aguirre no era el contacto de la licitación, y por tanto, no era el autorizado para dar por cerrado el reclamo, quien sólo asintió respecto de la recepción de los toners.

Por lo anterior, no me queda más que reiterar lo solicitado por Oficio, esto es, que puedan gestionar el cambio del equipo.

Atte.

LUIS PATRICIO RIOS MUÑOZ

Abogado

---

**De:** Antonio Ormazabal Sbarbaro [<mailto:aormazabal@coinsa.cl>]

**Enviado el:** jueves, 02 de febrero de 2012 12:26

**Para:** lrrios@maho.cl; rmalfaro@maho.cl

**CC:** Soporte; cvillanueva@maho.cl; mnorambuena@maho.cl

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

Estimados Maho,

La impresora ya lleva 2 semanas en pruebas sin presentar problemas.

Espero sus comentarios para coordinar envío de impresora o que nos indiquen que pruebas adicionales podemos realizar.

Atte.

Antonio Ormazabal Sbarbaro

Computación e Ingeniería S.A

Fono / Cel:02-411 2490 / 9 -3192538

---

**De:** Antonio Ormazabal Sbarbaro

**Enviado el:** miércoles, 18 de enero de 2012 01:46 p.m.

**Para:** lrrios@maho.cl; rmalfaro@maho.cl

**CC:** Soporte; cvillanueva@maho.cl; mnorambuena@maho.cl

**Asunto:** RE: Municipalidad de Alto Hospicio [Recepción de Impresora en COINSA]

**Importancia:** Alta

Estimados Luis,

Junto con saludarlo y en base a lo conversado le informo también por esta vía que hemos recibido la Impresora HP LASER CP6015DN, en conjunto con una carta solicitando el reemplazo de la impresora.

Para empezar quisiera aclarar que por nuestra parte siempre hemos buscado dar solución a los problemas que se le presentan a nuestros clientes, incluso cuando muchas veces las marcas propietarias como es el caso de HP en otras, no nos dejan interferir ya que la relación de la marca es siempre hacia el cliente Final, adicionalmente quisiera ordenar por punto lo ocurrido con esta impresora según nuestro seguimiento interno con sus respectivas bases y respaldos adjuntos (Archivos JPG, ACROBAT y Correos) según cada ítem expuesto:

1. Fecha de Recepción OC N° 3447-2751-CM11, emitida por la municipalidad Día Jueves 13 Octubre del 2011.
2. Fecha de Emisión de la Factura N° 26689, Lunes 17 de Octubre del 2011 y envió de Impresora vía Tur Bus (N° Flete 43727938).
3. Fecha de Recepción de equipo en Municipalidad Lunes 24 de octubre del 2011.
4. Día Jueves 24 de Noviembre 9:35 horas, Sra. María Norambuena reporta vía telefónica por primera vez problemas con Impresora, donde se le envía el Procedimiento para Garantías HP para que generen el CASO y se le solicita que nos envíen el Numero para apoyar gestión con HP.
5. Día Jueves 24 de Noviembre 15:50 horas Don Cesar Villanueva nos envía el N° reporte 4664619627, que fue Generado a las 11:53 horas por el Sr. Francisco Aro.
  - a. Las pruebas solicitadas por HP al Sr. Francisco Aro no logran solucionar problema del Cartucho Yellow.
  - b. Hp indica que enviara el Cartucho Yellow y Tambor de Imagen Yellow para realizar pruebas.
  - c. Personal COINSA llama a las 16:00 horas a HP para ver status del caso y acelerar entrega se indica que repuesto esta en transito.
6. Día Viernes 25 de Noviembre, Personal técnico de COINSA vuela a llamar a HP a primera hora para que entreguen fecha definitiva de llagada del repuesto en el cual nos indican que el tiempo máximo es de 3 Días Hábiles (72 Horas) se emite correo informando lo indicado por HP.
7. Día Martes 29 de Noviembre llega Repuesto de enviado desde HP, esto es confirmado por personal de la Municipalidad y se acepta la autorización para cerrar el CASO por Usuario J.AGUIRRE.
8. Día Miércoles 30 de Noviembre COINSA realiza cierre interno de reporte en base a información entregada por HP vía telefónica y en sistema seguimiento WEB de HP.
9. No se recibe ninguna información o reporte de problemas por parte de la Municipalidad hasta el día Jueves 12 de Enero que se recepciona la impresora en Holanda 1107 Santiago sin accesorios, sin embalaje original, con pedazos de plumavit para su protección, y una Carta Adjunta en la cual se solicita la devolución de la Impresora.

Una vez detallada la secuencia del seguimiento de este caso, le informo que cuando se instaló la impresora recepcionada el pasado Jueves 12 del presente de detecto que estaba solicitando el Cartucho Negro, por ende se procedió a realizar la limpieza de los sensores que lee este cartucho los cuales se encontraban sucios con exceso de tóner en su interior (no se requirió abrir máquina para limpiar sensores de lo contrario el equipo perdería la garantía), posterior a este mantenimiento la Impresora queda operativa (adjuntas Pruebas de funcionamiento).

En base a lo anterior quisiera saber qué tipo de impresiones se enviaban a la impresora ( Fotos, archivos, cantidad de páginas diarias, etc.) , esto en el fin de poder realizar más en pruebas que las adjuntas y verificar si el equipo vuelve a presentar la fallas ya solucionadas con la limpieza de los sensores en un periodo de una semana por lo menos para poder definir como procederemos para darles una solución final al tema.

Sin otro particular y esperando sus comentarios,  
Se despide atte.

Antonio Ormazabal Sbarbaro  
Sub-Gerente de Servicios TIC  
Computación e Ingeniería S.A  
Fono / Cel:02-411 2490 / 9 -3192538

---

**De:** Ignacio Perez  
**Enviado el:** viernes, 25 de noviembre de 2011 09:14 a.m.  
**Para:** cvillanueva@maho.cl  
**CC:** Soporte  
**Asunto:** Municipalidad de Alto Hospicio

Estimado ,

Junto con saludar , informo que hemos tomado contacto con servicio autorizado HP el cual nos informan que pieza para reemplazo está en tránsito a través de DHL , por lo que no debiese pasar más de 72 hrs. Hábiles para realizar la entrega (contacto se realizó ayer , a las 16:00 hrs).-

Lo más probable es que una vez llegando la parte o pieza para reemplazo , se coordine (dentro del mismo día) visita de técnico autorizado HP para realizar el cambio correspondiente y dejar maquina funcionando en forma optima.

No obstante , seguiré insistiendo para que esto se realice lo más pronto posible entendiendo lo importante que es contar con un tipo de impresora de este tipo.

Atte.s

---

**IGNACIO PEREZ F.**  
ASISTENTE DE COORDINACION  
Teléfono / Fax: +56 (2) 4112450 / +56 (2) 4112420  
Móvil : +56 90875568  
eMail : IPEREZ@COINSA.CL [www.coinsa.cl](http://www.coinsa.cl)

**COINSA** ... tecnologías en acción

---

**De:** Cesar Villanueva [<mailto:cvillanueva@maho.cl>]  
**Enviado el:** jueves, 24 de noviembre de 2011 15:40  
**Para:** Eduardo Gallardo  
**Asunto:** Contacto Municipalidad de Alto Hospicio

Fijo: 57-583040  
Celular: 98711184

Muchas gracias, esperemos solucionar el problema sin incurrir en costos innecesarios.

*Atentamente,*

**CESAR VILLANUEVA VEGA**  
Director de Planificación Comunal  
Municipalidad de Alto Hospicio



MUNICIPALIDAD  
ALTO HOSPICIO

000010

ORD. ALC. N°

ANT.: OC 3447-2751-CM11.-

MAT.: Ejerce Derecho Art. 20 Ley 19.496.-

Alto Hospicio, 06 ENE 2012

A : SRES.  
COMPUTACIÓN E INGENIERÍA S.A.  
AV. HOLANDA N° 1107, SANTIAGO

DE : SR.  
RAMÓN GALLEGUILLOS CASTILLO  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO



De mi consideración:

Junto con saludarles, por medio de la presente hago devolución a Uds. de UNA (01) IMPRESORA LASER HP CP6015DN PRINTER COLOR, que fuera adquirida para con su empresa mediante Orden de Compra N° 3447-2751-CM11 emitida el 13 de Octubre de 2011, y que fuera recepcionada por la Municipalidad que dirijo con fecha 24 de Octubre de 2011.

La razón de la devolución es que el equipo de impresión resultó deficiente, produciendo un perjuicio significativo en las funciones de la unidad municipal a la que fue destinado, al no poder contar con el mismo durante todo este tiempo.

Por ello, y encontrándonos dentro de plazo, la Municipalidad de Alto Hospicio viene en ejercer el derecho contemplado en el Artículo 20 de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en sus letras c) y f), que disponen que, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar por la reposición del bien por uno nuevo o la devolución de la cantidad pagada, cuando el producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, etc., no sea enteramente apto para el uso al que está destinado, y cuando tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

En razón de lo anterior, se solicita sustituir el producto por uno de iguales características que pueda cumplir las funciones requeridas, o en su defecto, la devolución del dinero.

Sin más, se despide atentamente,

  
ALCALDE  
*Ramón Galleguillos Castillo*  
RAMÓN GALLEGUILLOS CASTILLO  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

RGC/RMA/lrm

Distribución:

Destinatario

SERNAC

Interna:

Alcaldía

Adm. y Finanzas

Bs. Municipales

Dir. Jurídica

Secplan

Encargado Portal