

REF.: APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN MUTUA E INTEGRACIÓN ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, Y EL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR, SENAMA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1369

SANTIAGO, 06 SEP 2012

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 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, han acordado suscribir un Convenio de Colaboración Mutua e Integración, el cual tiene como principal objetivo establecer mecanismos de coordinación para la implementación de medidas que permitan prestar un mejor servicio a los Adultos Mayores que cada Servicio atienda en cumplimiento de sus funciones propias

2°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

RESUELVO:

1°.- APRUÉBASE el Convenio de Colaboración Mutua e Integración entre el Servicio Nacional del Consumidor y el Servicio Nacional del Adulto Mayor, suscrito con fecha 25 de julio de 2012, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:

### **CONVENIO DE COLABORACIÓN MUTUA E INTEGRACIÓN**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**Y**

**SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR**

En Santiago de Chile, a 25 de julio de 2012, entre **EL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR**, Rol Único Tributario N° 61.961.000-8, representado legalmente por doña **ROSA**

**KORNFELD MATTE**, chilena, viuda, profesora de francés, cédula nacional de identidad N° 4.486.740-0, en adelante e indistintamente **SENAMA**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos N° 863, oficina 902, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por una parte; y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Rol Único Tributario N° 60.702.000-0, representado legalmente por don **JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**, chileno, casado, abogado, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, en adelante e indistintamente **SERNAC**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, Piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, se ha acordado celebrar un Convenio de Colaboración Mutua e Integración, que consta de las Cláusulas que a continuación se indican :

#### **PRIMERO:**

1. SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
2. La Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala en su artículo 58 inciso primero, que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley y demás normas que digan relación con los consumidores, difundir los derechos y deberes de éstos y realizar acciones de información y educación dirigidas a los mismos.
3. El SENAMA, por su parte, fue creado por la Ley N° 19.828, es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social.
4. SENAMA tiene como objetivo el velar por la plena integración del Adulto Mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las Leyes le reconocen.
5. SERNAC y SENAMA, teniendo presente el marco legal que los rige y las misiones propias de cada institución, por este acto han considerado el desarrollo de acciones de Colaboración Mutua e Integración, a través de la suscripción del presente Convenio.

#### **SEGUNDO:**

El presente Convenio de Colaboración Mutua e Integración tiene como principal objetivo establecer mecanismos de coordinación para la implementación de medidas que permitan prestar un mejor servicio a los Adultos Mayores que cada Servicio atienda en cumplimiento de sus funciones propias y entre las cuales se encuentra : a) Gestión de consultas, reclamos e información.

b) Acciones de educación y orientación jurídica en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores.

Las acciones específicas que acuerden implementar las partes, podrán establecerlas en Anexos al presente Convenio que suscribirán para tales efectos y, en los que se determinarán los fines y objetivos específicos, plazos de ejecución, obligaciones, compromisos y demás estipulaciones que se estimen necesarias.

#### a) Gestión de consultas, reclamos e información:

SERNAC tiene instalado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNAC facilita), Ventanilla Única, cuyo objetivo general es registrar el ingreso y gestión de Consultas y Reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención a través de los diferentes canales Presencial, Internet y Call Center. De esta manera, se busca proteger los derechos del consumidor independiente del mercado, en base a la Ley del

Consumidor, sus modificaciones, las leyes especiales y normas reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

SENAMA, por su parte, dispone de un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, el cual está compuesto por espacios de atención al público en las Coordinaciones Regionales y las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Región Metropolitana, los que entregan información por las vías presencial, telefónica y virtual. A través de estas vías, las personas pueden informarse de sus derechos y deberes como ciudadanos y ciudadanas y, a la vez, conocer información relativa a los diferentes programas o beneficios que la institución ofrece.

Mediante el presente Convenio, las partes acuerdan desarrollar y ejecutar, de modo asociado, un Programa de Atención para los Adultos Mayores, con el objeto específico de gestión de consultas, reclamos e información en materia de protección de los derechos de los consumidores.

b) Acciones de educación y orientación jurídica en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores.

Ambas instituciones ejercerán, de manera coordinada, actividades tendientes a formar a los funcionarios de atención a público dependientes de cada institución, con la finalidad de fomentar la educación, la formación e información de éstos sobre materias propias de la competencia de cada una de ellas. Para lo anterior, las partes establecerán un calendario de actividades, a fin de dar cumplimiento a las finalidades antes mencionadas.

**TERCERO:**

Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, SENAMA designa como contraparte técnica, a nivel central, a el/la funcionario/a Encargado/a de la Unidad de Estudios y, en regiones, a los/as Coordinadores/as Regionales respectivos/as.

Por su parte, para estos mismos fines, SERNAC designa como contraparte técnica, a nivel central, a la Jefatura del Departamento de Gestión Territorial y Canales y, en regiones, a los/as Directores/as Regionales respectivos/as

**CUARTO:**

Toda actividad de difusión y de las acciones que se desarrollen en virtud del presente Convenio, serán acordadas previamente entre las partes a través de las contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

**QUINTO:**

Ante cualquier cambio en la normativa legal y/o reglamentaria vigente que afecte la atención de los consumidores/as y ciudadanos/as, y/o normas pertinentes sobre derechos y deberes específicos de los adultos mayores, cada organismo se compromete a informar de manera completa y oportuna a la otra parte al respecto.

**SEXTO:**

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente Convenio, 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 Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública,

obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el SERNAC o SENAMA destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

**SÉPTIMO:**

El presente Convenio regirá a contar de la fecha de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y tendrá una duración de un año. Se renovará tácita y sucesivamente por un período similar, a menos que alguna de las partes decida ponerle término sin necesidad de expresar una causa que lo justifique, dándole aviso a la otra con una anticipación de tres meses a la fecha de la próxima renovación, mediante carta certificada.

**OCTAVO:**

Para todos los efectos legales derivados del presente Convenio, las partes se regirán en cumplimiento del mismo por los principios de buena fe y eficacia, a fin de asegurar la correcta ejecución de lo pactado.

**NOVENO:**

La personería de doña Rosa Kornfeld Matte para actuar en representación del Servicio Nacional del Adulto Mayor, consta en el Decreto Supremo N° 75 de 2010, del Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, que la designa como Directora Nacional de dicho Servicio.

La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, consta en Decreto Supremo N° 224, de fecha 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional de este Servicio.

**DÉCIMO:**

Para constancia, se firma el presente instrumento en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y  
REGÍSTRESE.



JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor





## CONVENIO DE COLABORACIÓN MUTUA E INTEGRACIÓN

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**Y**

**SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR**

En Santiago de Chile, a 25 de julio de 2012, entre **EL SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR**, Rol Único Tributario N° 61.961.000-8, representado legalmente por doña **ROSA KORNFELD MATTE**, chilena, viuda, profesora de francés, cédula nacional de identidad N° 4.486.740-0, en adelante e indistintamente **SENAMA**, ambos domiciliados para estos efectos en en calle Huérfanos N° 863, oficina 902, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por una parte; y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Rol Único Tributario N° 60.702.000-0, representado legalmente por don **JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**, chileno, casado, abogado, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, en adelante e indistintamente **SERNAC**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, Piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, se ha acordado celebrar un Convenio de Colaboración Mutua e Integración, que consta de las Cláusulas que a continuación se indican :





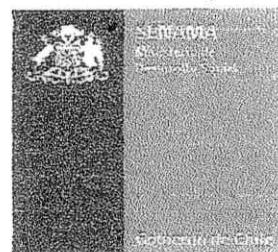
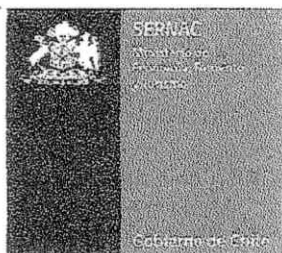
**PRIMERO:**

1. SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
2. La Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala en su artículo 58 inciso primero, que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley y demás normas que digan relación con los consumidores, difundir los derechos y deberes de éstos y realizar acciones de información y educación dirigidas a los mismos.
3. El SENAMA, por su parte, fue creado por la Ley N° 19.828, es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social.
4. SENAMA tiene como objetivo el velar por la plena integración del Adulto Mayor a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las Leyes le reconocen.
5. SERNAC y SENAMA, teniendo presente el marco legal que los rige y las misiones propias de cada institución, por este acto han considerado el desarrollo de acciones de Colaboración Mutua e Integración, a través de la suscripción del presente Convenio.

**SEGUNDO:**

El presente Convenio de Colaboración Mutua e Integración tiene como principal objetivo establecer mecanismos de coordinación para la implementación de medidas





que permitan prestar un mejor servicio a los Adultos Mayores que cada Servicio atiende en cumplimiento de sus funciones propias y entre las cuales se encuentra :

- a) Gestión de consultas, reclamos e información.
- b) Acciones de educación y orientación jurídica en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores.

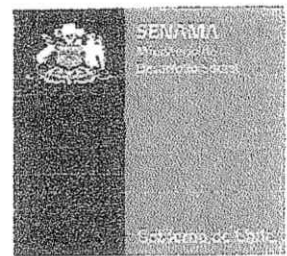
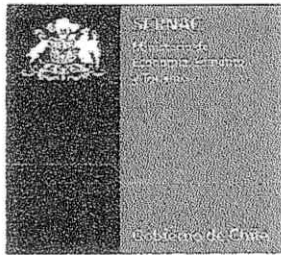
Las acciones específicas que acuerden implementar las partes, podrán establecerlas en Anexos al presente Convenio que suscribirán para tales efectos y, en los que se determinarán los fines y objetivos específicos, plazos de ejecución, obligaciones, compromisos y demás estipulaciones que se estimen necesarias.

a) Gestión de consultas, reclamos e información:

SERNAC tiene instalado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNAC facilita), Ventanilla Única, cuyo objetivo general es registrar el ingreso y gestión de Consultas y Reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención a través de los diferentes canales Presencial, Internet y Call Center. De esta manera, se busca proteger los derechos del consumidor independiente del mercado, en base a la Ley del Consumidor, sus modificaciones, las leyes especiales y normas reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

SENAMA, por su parte, dispone de un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, el cual está compuesto por espacios de atención al público en las Coordinaciones Regionales y las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Región Metropolitana, los que entregan información por las vías presencial, telefónica y virtual. A través de estas vías, las personas pueden informarse de sus derechos y deberes como ciudadanos y ciudadanas y, a la vez,





conocer información relativa a los diferentes programas o beneficios que la institución ofrece.

Mediante el presente Convenio, las partes acuerdan desarrollar y ejecutar, de modo asociado, un Programa de Atención para los Adultos Mayores, con el objeto específico de gestión de consultas, reclamos e información en materia de protección de los derechos de los consumidores.

b) Acciones de educación y orientación jurídica en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores.

Ambas instituciones ejercerán, de manera coordinada, actividades tendientes a formar a los funcionarios de atención a público dependientes de cada institución, con la finalidad de fomentar la educación, la formación e información de éstos sobre materias propias de la competencia de cada una de ellas. Para lo anterior, las partes establecerán un calendario de actividades, a fin de dar cumplimiento a las finalidades antes mencionadas.

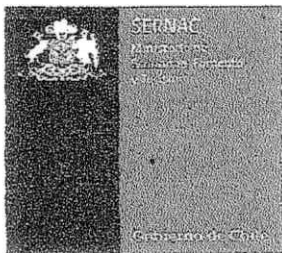
**TERCERO:**

Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, SENAMA designa como contraparte técnica, a nivel central, a el/la funcionario/a Encargado/a de la Unidad de Estudios y, en regiones, a los/as Coordinadores/as Regionales respectivos/as.

Por su parte, para estos mismos fines, SERNAC designa como contraparte técnica, a nivel central, a la Jefatura del Departamento de Gestión Territorial y Canales y, en regiones, a los/as Directores/as Regionales respectivos/as







**CUARTO:**

Toda actividad de difusión y de las acciones que se desarrollen en virtud del presente Convenio, serán acordadas previamente entre las partes a través de las contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

**QUINTO:**

Ante cualquier cambio en la normativa legal y/o reglamentaria vigente que afecte los derechos de los consumidores/as y ciudadanos/as, y/o normas pertinentes sobre derechos y deberes específicos de los adultos mayores, cada organismo se compromete a informar de manera completa y oportuna a la otra parte al respecto.

**SEXTO:**

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente Convenio, 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 Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el SERNAC o SENAMA destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.





**SÉPTIMO:**

El presente Convenio regirá a contar de la fecha de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y tendrá una duración de un año. Se renovará tácita y sucesivamente por un período similar, a menos que alguna de las partes decida ponerle término sin necesidad de expresar una causa que lo justifique, dándole aviso a la otra con una anticipación de tres meses a la fecha de la próxima renovación, mediante carta certificada.

**OCTAVO:**

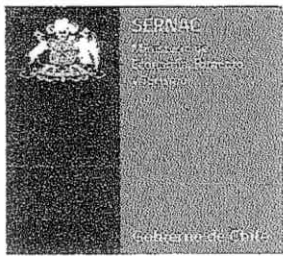
Para todos los efectos legales derivados del presente Convenio, las partes se regirán en cumplimiento del mismo por los principios de buena fe y eficacia, a fin de asegurar la correcta ejecución de lo pactado.

**NOVENO:**

La personería de doña Rosa Kornfeld Matte para actuar en representación del Servicio Nacional del Adulto Mayor, consta en el Decreto Supremo N° 75 de 2010, del Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, que la designa como Directora Nacional de dicho Servicio.

La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, consta en Decreto Supremo N° 224, de fecha 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional de este Servicio.





**DÉCIMO:**

Para constancia, se firma el presente instrumento en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos en poder de cada parte.



*[Handwritten Signature]*  
**Juan Antonio Peribonio Poduje**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



*[Handwritten Signature]*  
**Rosa Kornfeld Matte**  
Directora Nacional  
Servicio Nacional del Adulto Mayor.

