



REF.: APRUEBA ACUERDO DE COOPERACION E INTEGRACIÓN ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0371

SANTIAGO, 13 MAR 2015

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, especialmente su artículo 59; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que en virtud del principio de colaboración y coordinación entre organismos públicos, consagrados en los artículos 3° y 5° del D.F.L. N° 1/19.653 de 2001 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, con fecha 22 de enero de 2015 la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superintendencia) y el Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC), celebraron un acuerdo de cooperación e integración para la recepción canalización y derivación de los reclamos y denuncias, en materias relacionadas con sus objetivos institucionales.

2. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

APRUÉBASE, el Acuerdo de Cooperación e Integración, suscrito con fecha 22 de enero de 2015, entre el Servicio Nacional del Consumidor y Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, cuyo texto se transcribe a continuación:



**ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN,
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y
REEMPRENDIMIENTO**

En Santiago, a 22 de enero de 2015, entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante también "SERNAC", RUT N.º 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, cédula de identidad N.º 12.637.898-K, ambos domiciliados en Teatinos N.º 50 piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y la **SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO**, en adelante también la "SUPERINTENDENCIA", RUT N.º 61.005.000-K, representada por doña **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA**, cédula de identidad N.º 10.780.138-3, ambos domiciliadas en Hermanos Amunátegui N.º 228, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han acordado celebrar el siguiente Convenio de Cooperación e Integración:

PRIMERO: Antecedentes del SERNAC.

El **SERNAC** es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que, por mandato de la Ley N.º 19.496, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la citada ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor. Además, el artículo 58 del referido cuerpo legal consagra funciones especiales a este órgano público, como son: a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor; b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características; c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N.º 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia; d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo; e) Llevar el registro público que se refiere el artículo 58 bis; f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes; y g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.



SEGUNDO: Antecedentes de la SUPERINTENDENCIA.

La SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPENDIMIENTO, sucesora legal de la Superintendencia de Quiebras, es una persona jurídica de derecho público, creada por la Ley N.º 20.720 como un servicio público descentralizado y autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuyo objeto es supervigilar y fiscalizar las actuaciones de los Veedores, Liquidadores, Martilleros Concursales, administradores de la continuación de las actividades económicas del deudor, asesores económicos de insolvencia y, en general, de toda persona que por ley quede sujeta a su supervigilancia y fiscalización, para que den cumplimiento a su cometido con arreglo a la ley e instrucciones, en resguardo del interés público comprometido en todo procedimiento concursal. Asimismo le corresponde desempeñar las funciones que la referida ley le encomienda en el Procedimiento Concursal de Renegociación, procedimiento concursal gratuito y administrativo que se lleva a cabo ante la SUPERINTENDENCIA. Las señaladas misiones, tanto en el ámbito de los procesos de fiscalización, como en el de las políticas internas que regulan al Servicio, se traducen en la actualización y mejora continua de los procesos y políticas respectivas.

Asimismo, y en el contexto del proceso de modernización llevada a cabo por la SUPERINTENDENCIA, se requiere información y la asistencia técnica de otros organismos públicos y privados cuya competencia esté relacionada con materias que afecten directa o indirectamente a los procedimientos concursales.

TERCERO: Objeto.

Las partes declaran que la finalidad del presente Convenio es establecer las bases de cooperación recíproca entre el SERNAC y la SUPERINTENDENCIA, para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y denuncias que se formulen por reclamantes y otros legítimos interesados, en materias relacionadas con sus objetivos institucionales, con entidades fiscalizadas o con empresas o personas relacionadas con sus procesos de fiscalización. Asimismo, SERNAC entregará información sobre mediaciones y demandas colectivas, en las condiciones que se señalarán más adelante, y que pudieran afectar a entidades fiscalizadas por la SUPERINTENDENCIA o a empresas o personas relacionadas con procedimientos concursales, y desarrollarán actividades de capacitación conjunta, en conformidad al principio de actuación coordinada de los servicios del Estado.

Del mismo modo, se procura formalizar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para todas las personas, conforme a sus respectivas competencias.

Las principales obligaciones asociadas al presente Convenio son las siguientes:

a. Sistema de cooperación orientado a la Atención al Consumidor.

SERNAC ha desarrollado e implementado un **Modelo de Atención al Consumidor (MAC)**, cuyo objetivo general es tramitar el ingreso y la gestión de Consultas y Reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país por los diferentes canales, esto es, presencial, internet y call center.

En tanto, la SUPERINTENDENCIA cuenta, entre otros, con un **Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)**, conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, que tienen por objeto asistir y orientar a los usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones de los sujetos fiscalizados o de las empresas administradas por éstos.

Para cumplir con el objeto del presente Convenio, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA acuerdan:

I. Obligaciones comunes.

1. Desarrollar y ejecutar de modo asociado un proceso de integración electrónica de los sistemas de registros de ambos servicios públicos, con el fin de facilitar la gestión de reclamos, consultas y denuncias presentadas por los consumidores en el Modelo de Atención al Consumidor (MAC). Todos aquellos casos que, posterior a la gestión de mediación que desarrolla el Sernac, presenten un resultado negativo, serán derivados electrónicamente hacia la SUPERINTENDENCIA para su conocimiento y resolución. Por su parte, los casos recepcionados a través del SIAC, cuyas materias sean de competencia del SERNAC, deberán ser derivados electrónicamente a este Servicio.
2. Para efectos de lo señalado en el numeral anterior, la SUPERINTENDENCIA y SERNAC habilitarán casillas electrónicas centralizadas, destinadas a recepcionar y gestionar los reclamos, consultas y denuncias derivadas.
3. SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a realizar una capacitación a los Ejecutivos de sus Plataformas para informar la nueva manera de integración entre el **SIAC** de la SUPERINTENDENCIA y **Modelo de Atención al Consumidor (MAC)**, de manera tal que éstos puedan identificar aquellas consultas o reclamos de ciudadanos que se relacionen con materias relativas a los objetivos institucionales, con entidades fiscalizadas o con empresas o personas relacionadas con los procesos de fiscalización de su contraparte.
En el caso de la Superintendencia, la capacitación antes señalada será realizada por un funcionario del Subdepartamento de Informática, sin perjuicio de la participación que pueda tener la contraparte técnica o el funcionario que esta designe.
4. Sin perjuicio de lo anterior, el SERNAC y la SUPERINTENDENCIA podrán consultar el estado de tramitación de las solicitudes, si las circunstancias así lo aconsejan, directamente a la contraparte institucional o por vía del correo electrónico.

5. Asimismo, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA deberán enviar cuatrimestralmente un reporte consolidado que contenga los casos derivados dentro del periodo, incluyendo el estado de solución de estos.

II. Obligaciones de la SUPERINTENDENCIA.

La SUPERINTENDENCIA se compromete a informar una vez al mes, a solicitud de SERNAC, los resultados de todos los reclamos derivados a través del Modelo de Atención al Consumidor, por las vías o mecanismos que se establezcan.

III. Obligaciones de SERNAC.

SERNAC se compromete a informar cada tres meses, a solicitud de la SUPERINTENDENCIA, los resultados de todos los reclamos derivados a través del sistema de atención de público SIAC, por las vías o mecanismos que se establezcan.

b. Entrega de información sobre acciones colectivas y mediaciones colectivas.

El SERNAC se compromete a informar una vez al mes, a solicitud de la SUPERINTENDENCIA, acerca de las mediaciones colectivas en gestión y las demandas colectivas deducidas en contra de alguno de los sujetos fiscalizados por la SUPERINTENDENCIA o de alguna de las empresas o personas relacionadas con procedimientos concursales, iniciadas por SERNAC, de conformidad a lo previsto en el artículo 58 de la Ley N.º 19.496, o interpuestas de acuerdo a lo dispuesto en el Título IV de la Ley del Consumidor, o de las cuales este organismo hubiera tomado conocimiento. Esta información será remitida a la SUPERINTENDENCIA a través de un oficio, con los datos y antecedentes que la ley permita transmitir según el tipo y estado de gestión de que se trate.

c. Actividades de Capacitación.

Para facilitar el conocimiento por parte de los ejecutivos de SERNAC del ámbito de actuación de la SUPERINTENDENCIA y mejorar el tratamiento y la gestión de las consultas, reclamos y denuncias, particularmente en cuanto a su recepción, canalización y derivación de casos y viceversa, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a la realización de actividades de capacitación recíproca ante cambios relevantes que pudieren influir en la información que se entrega a los consumidores, respecto a la legislación de protección al consumidor y a la legislación concursal.

Del mismo modo, SERNAC se compromete a prestar su colaboración a la SUPERINTENDENCIA, a través de capacitaciones relacionadas con su giro y materias asociadas a la ley del consumidor como asimismo la SUPERINTENDENCIA a desarrollar capacitaciones asociadas a materias concursales.



d. Remisión de Información.

El SERNAC, en el ámbito de su competencia y de acuerdo a la legislación vigente, podrá solicitar a la SUPERINTENDENCIA que le remita la información de que esta disponga en relación a los casos respecto de los cuales aquel resuelva accionar ante los tribunales.

e. Reuniones periódicas.

El SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a realizar a lo menos una reunión por cuatrimestre con la finalidad de analizar el estado de ejecución del presente Convenio.

CUARTO: Difusión.

Toda actividad de difusión en conjunto del presente Convenio será acordada previamente entre las contrapartes técnicas designadas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

QUINTO: Confidencialidad de la información.

En el cumplimiento del presente Convenio, las partes mantendrán estricta reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores, entidades fiscalizadas o empresas o personas relacionadas a los procesos de fiscalización, como también las 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.

SEXTO: Costos.

Se deja expresa constancia que ni el presente Convenio ni las obligaciones que emanan de él irrogan costo o gasto alguno para las partes.

SÉPTIMO: Domicilio.

Para todos los efectos derivados del presente Convenio, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la competencia de sus tribunales de justicia, sin perjuicio de las atribuciones que sobre la materia pudieren corresponder a la Contraloría General de la República.

OCTAVO: Ejemplares.

Se deja constancia que este Convenio se firma en cuatro (4) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder de cada parte.

NOVENO: Contrapartes Técnicas.

Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, la SUPERINTENDENCIA designa como contraparte técnica al Jefe/a del Subdepartamento Jurídico o al funcionario en que este/a delegue. Por su parte,



el SERNAC designa como contraparte técnica y coordinador al Jefe/a del Departamento Gestión Territorial y Canales.

Los documentos que recojan los acuerdos de las contrapartes del Convenio conformarán adendas o anexos del presente instrumento y se entenderán que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

DÉCIMO: Vigencia, renovación y término del Convenio.

El presente Convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último de los actos administrativos que lo aprueben y tendrá una vigencia de un año a contar de dicha fecha, renovándose automáticamente, por igual periodo, a menos que ambas partes de común acuerdo, o en forma unilateral una de estas, manifieste/n su intención de no renovarlo, la que deberá ser comunicada formalmente con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento. El Convenio se entenderá terminado una vez transcurrido dicho plazo, el que se contará a partir de la fecha de recepción del respectivo oficio.

Asimismo, se pondrá término anticipado al presente Convenio en los siguientes casos:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo de las partes;
- b) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el Convenio;
- c) Por decisión o instrucción de la Contraloría General de la República o de alguna autoridad del Poder Ejecutivo;
- d) Por sentencia de término emanada de los Tribunales que conforman el Poder Judicial; y,
- e) Por mandato establecido por una Ley de la República de Chile.

DÉCIMO PRIMERO: Personerías.

La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** que lo faculta para actuar en nombre y representación del SERNAC, consta en el Decreto N° 283 de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo nombra Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

La personería de doña **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA** para representar a la SUPERINTENDENCIA, consta en los Decretos N.° 885 de 19 de noviembre de 2010 y N.° 635 de 17 de septiembre de 2013, ambos del Ministerio de Justicia y en el inciso segundo del artículo quinto transitorio de la Ley N.° 20.720.

Dichos instrumentos no se insertan a expresa petición de las partes y por ser conocidas de estas.

Previa lectura, firman los comparecientes.



Fdos: doña Josefina Montenegro Araneda, en representación de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y don Ernesto Muñoz Lamartine en representación del Sernac.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL

★



REF.: APRUEBA ACUERDO DE COOPERACION E INTEGRACIÓN ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0371

SANTIAGO, 13 MAR 2015

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, especialmente su artículo 59; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que en virtud del principio de colaboración y coordinación entre organismos públicos, consagrados en los artículos 3° y 5° del D.F.L. N° 1/19.653 de 2001 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, con fecha 22 de enero de 2015 la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superintendencia) y el Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC), celebraron un acuerdo de cooperación e integración para la recepción canalización y derivación de los reclamos y denuncias, en materias relacionadas con sus objetivos institucionales.

2. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

APRUÉBASE, el Acuerdo de Cooperación e Integración, suscrito con fecha 22 de enero de 2015, entre el Servicio Nacional del Consumidor y Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, cuyo texto se transcribe a continuación:



**ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN,
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y
REEMPRENDIMIENTO**

En Santiago, a 22 de enero de 2015, entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante también "SERNAC", RUT N.º 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, cédula de identidad N.º 12.637.898-K, ambos domiciliados en Teatinos N.º 50 piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y la **SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO**, en adelante también la "SUPERINTENDENCIA", RUT N.º 61.005.000-K, representada por doña **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA**, cédula de identidad N.º 10.780.138-3, ambas domiciliadas en Hermanos Amunátegui N.º 228, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han acordado celebrar el siguiente Convenio de Cooperación e Integración:

PRIMERO: Antecedentes del SERNAC.

El **SERNAC** es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que, por mandato de la Ley N.º 19.496, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la citada ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor. Además, el artículo 58 del referido cuerpo legal consagra funciones especiales a este órgano público, como son: a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor; b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características; c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N.º 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia; d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo; e) Llevar el registro público que se refiere el artículo 58 bis; f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes; y g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.



SEGUNDO: Antecedentes de la SUPERINTENDENCIA.

La SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPENDIMIENTO, sucesora legal de la Superintendencia de Quiebras, es una persona jurídica de derecho público, creada por la Ley N.º 20.720 como un servicio público descentralizado y autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuyo objeto es supervigilar y fiscalizar las actuaciones de los Veedores, Liquidadores, Martilleros Concursales, administradores de la continuación de las actividades económicas del deudor, asesores económicos de insolvencia y, en general, de toda persona que por ley quede sujeta a su supervigilancia y fiscalización, para que den cumplimiento a su cometido con arreglo a la ley e instrucciones, en resguardo del interés público comprometido en todo procedimiento concursal. Asimismo le corresponde desempeñar las funciones que la referida ley le encomienda en el Procedimiento Concursal de Renegociación, procedimiento concursal gratuito y administrativo que se lleva a cabo ante la SUPERINTENDENCIA. Las señaladas misiones, tanto en el ámbito de los procesos de fiscalización, como en el de las políticas internas que regulan al Servicio, se traducen en la actualización y mejora continua de los procesos y políticas respectivas.

Asimismo, y en el contexto del proceso de modernización llevada a cabo por la SUPERINTENDENCIA, se requiere información y la asistencia técnica de otros organismos públicos y privados cuya competencia esté relacionada con materias que afecten directa o indirectamente a los procedimientos concursales.

TERCERO: Objeto.

Las partes declaran que la finalidad del presente Convenio es establecer las bases de cooperación recíproca entre el SERNAC y la SUPERINTENDENCIA, para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y denuncias que se formulen por reclamantes y otros legítimos interesados, en materias relacionadas con sus objetivos institucionales, con entidades fiscalizadas o con empresas o personas relacionadas con sus procesos de fiscalización. Asimismo, SERNAC entregará información sobre mediaciones y demandas colectivas, en las condiciones que se señalarán más adelante, y que pudieran afectar a entidades fiscalizadas por la SUPERINTENDENCIA o a empresas o personas relacionadas con procedimientos concursales, y desarrollarán actividades de capacitación conjunta, en conformidad al principio de actuación coordinada de los servicios del Estado.

Del mismo modo, se procura formalizar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para todas las personas, conforme a sus respectivas competencias.

Las principales obligaciones asociadas al presente Convenio son las siguientes:

a. Sistema de cooperación orientado a la Atención al Consumidor.

SERNAC ha desarrollado e implementado un **Modelo de Atención al Consumidor (MAC)**, cuyo objetivo general es tramitar el ingreso y la gestión de Consultas y Reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país por los diferentes canales, esto es, presencial, internet y call center.

En tanto, la SUPERINTENDENCIA cuenta, entre otros, con un **Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)**, conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, que tienen por objeto asistir y orientar a los usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones de los sujetos fiscalizados o de las empresas administradas por éstos.

Para cumplir con el objeto del presente Convenio, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA acuerdan:

I. Obligaciones comunes.

1. Desarrollar y ejecutar de modo asociado un proceso de integración electrónica de los sistemas de registros de ambos servicios públicos, con el fin de facilitar la gestión de reclamos, consultas y denuncias presentadas por los consumidores en el Modelo de Atención al Consumidor (MAC). Todos aquellos casos que, posterior a la gestión de mediación que desarrolla el Sernac, presenten un resultado negativo, serán derivados electrónicamente hacia la SUPERINTENDENCIA para su conocimiento y resolución. Por su parte, los casos recepcionados a través del SIAC, cuyas materias sean de competencia del SERNAC, deberán ser derivados electrónicamente a este Servicio.
2. Para efectos de lo señalado en el numeral anterior, la SUPERINTENDENCIA y SERNAC habilitarán casillas electrónicas centralizadas, destinadas a recepcionar y gestionar los reclamos, consultas y denuncias derivadas.
3. SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a realizar una capacitación a los Ejecutivos de sus Plataformas para informar la nueva manera de integración entre el **SIAC** de la SUPERINTENDENCIA y **Modelo de Atención al Consumidor (MAC)**, de manera tal que éstos puedan identificar aquellas consultas o reclamos de ciudadanos que se relacionen con materias relativas a los objetivos institucionales, con entidades fiscalizadas o con empresas o personas relacionadas con los procesos de fiscalización de su contraparte.

En el caso de la Superintendencia, la capacitación antes señalada será realizada por un funcionario del Subdepartamento de Informática, sin perjuicio de la participación que pueda tener la contraparte técnica o el funcionario que esta designe.

4. Sin perjuicio de lo anterior, el SERNAC y la SUPERINTENDENCIA podrán consultar el estado de tramitación de las solicitudes, si las circunstancias así lo aconsejan, directamente a la contraparte institucional o por vía del correo electrónico.

5. Asimismo, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA deberán enviar cuatrimestralmente un reporte consolidado que contenga los casos derivados dentro del periodo, incluyendo el estado de solución de estos.

II. Obligaciones de la SUPERINTENDENCIA.

La SUPERINTENDENCIA se compromete a informar una vez al mes, a solicitud de SERNAC, los resultados de todos los reclamos derivados a través del Modelo de Atención al Consumidor, por las vías o mecanismos que se establezcan.

III. Obligaciones de SERNAC.

SERNAC se compromete a informar cada tres meses, a solicitud de la SUPERINTENDENCIA, los resultados de todos los reclamos derivados a través del sistema de atención de público SIAC, por las vías o mecanismos que se establezcan.

b. Entrega de información sobre acciones colectivas y mediaciones colectivas.

El SERNAC se compromete a informar una vez al mes, a solicitud de la SUPERINTENDENCIA, acerca de las mediaciones colectivas en gestión y las demandas colectivas deducidas en contra de alguno de los sujetos fiscalizados por la SUPERINTENDENCIA o de alguna de las empresas o personas relacionadas con procedimientos concursales, iniciadas por SERNAC, de conformidad a lo previsto en el artículo 58 de la Ley N.° 19.496, o interpuestas de acuerdo a lo dispuesto en el Título IV de la Ley del Consumidor, o de las cuales este organismo hubiera tomado conocimiento. Esta información será remitida a la SUPERINTENDENCIA a través de un oficio, con los datos y antecedentes que la ley permita transmitir según el tipo y estado de gestión de que se trate.

c. Actividades de Capacitación.

Para facilitar el conocimiento por parte de los ejecutivos de SERNAC del ámbito de actuación de la SUPERINTENDENCIA y mejorar el tratamiento y la gestión de las consultas, reclamos y denuncias, particularmente en cuanto a su recepción, canalización y derivación de casos y viceversa, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a la realización de actividades de capacitación recíproca ante cambios relevantes que pudieren influir en la información que se entrega a los consumidores, respecto a la legislación de protección al consumidor y a la legislación concursal.

Del mismo modo, SERNAC se compromete a prestar su colaboración a la SUPERINTENDENCIA, a través de capacitaciones relacionadas con su giro y materias asociadas a la ley del consumidor como asimismo la SUPERINTENDENCIA a desarrollar capacitaciones asociadas a materias concursales.



d. Remisión de Información.

El SERNAC, en el ámbito de su competencia y de acuerdo a la legislación vigente, podrá solicitar a la SUPERINTENDENCIA que le remita la información de que esta disponga en relación a los casos respecto de los cuales aquel resuelva accionar ante los tribunales.

e. Reuniones periódicas.

El SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a realizar a lo menos una reunión por cuatrimestre con la finalidad de analizar el estado de ejecución del presente Convenio.

CUARTO: Difusión.

Toda actividad de difusión en conjunto del presente Convenio será acordada previamente entre las contrapartes técnicas designadas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

QUINTO: Confidencialidad de la información.

En el cumplimiento del presente Convenio, las partes mantendrán estricta reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores, entidades fiscalizadas o empresas o personas relacionadas a los procesos de fiscalización, como también las 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.

SEXTO: Costos.

Se deja expresa constancia que ni el presente Convenio ni las obligaciones que emanan de él irrogan costo o gasto alguno para las partes.

SÉPTIMO: Domicilio.

Para todos los efectos derivados del presente Convenio, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la competencia de sus tribunales de justicia, sin perjuicio de las atribuciones que sobre la materia pudieren corresponder a la Contraloría General de la República.

OCTAVO: Ejemplares.

Se deja constancia que este Convenio se firma en cuatro (4) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder de cada parte.

NOVENO: Contrapartes Técnicas.

Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, la SUPERINTENDENCIA designa como contraparte técnica al Jefe/a del Subdepartamento Jurídico o al funcionario en que este/a delegue. Por su parte,



el SERNAC designa como contraparte técnica y coordinador al Jefe/a del Departamento Gestión Territorial y Canales.

Los documentos que recojan los acuerdos de las contrapartes del Convenio conformarán adendas o anexos del presente instrumento y se entenderán que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

DÉCIMO: Vigencia, renovación y término del Convenio.

El presente Convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último de los actos administrativos que lo aprueben y tendrá una vigencia de un año a contar de dicha fecha, renovándose automáticamente, por igual periodo, a menos que ambas partes de común acuerdo, o en forma unilateral una de estas, manifieste/n su intención de no renovarlo, la que deberá ser comunicada formalmente con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento. El Convenio se entenderá terminado una vez transcurrido dicho plazo, el que se contará a partir de la fecha de recepción del respectivo oficio.

Asimismo, se pondrá término anticipado al presente Convenio en los siguientes casos:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo de las partes;
- b) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el Convenio;
- c) Por decisión o instrucción de la Contraloría General de la República o de alguna autoridad del Poder Ejecutivo;
- d) Por sentencia de término emanada de los Tribunales que conforman el Poder Judicial; y,
- e) Por mandato establecido por una Ley de la República de Chile.

DÉCIMO PRIMERO: Personerías.

La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** que lo faculta para actuar en nombre y representación del SERNAC, consta en el Decreto N° 283 de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo nombra Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

La personería de doña **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA** para representar a la SUPERINTENDENCIA, consta en los Decretos N.° 885 de 19 de noviembre de 2010 y N.° 635 de 17 de septiembre de 2013, ambos del Ministerio de Justicia y en el inciso segundo del artículo quinto transitorio de la Ley N.° 20.720.

Dichos instrumentos no se insertan a expresa petición de las partes y por ser conocidas de estas.

Previa lectura, firman los comparecientes.



Fdos: doña Josefina Montenegro Araneda, en representación de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y don Ernesto Muñoz Lamartine en representación del Sernac.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor


División
JURÍDICA
Distribución:
Gabinete
D. Jurídica
Depto. de Educación para el Consumo
Partes



ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO

En Santiago, a 22 de enero de 2015, entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante también "SERNAC", RUT N.º 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, cédula de identidad N.º 12.637.898-K, ambos domiciliados en Teatinos N.º 50 piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y la **SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO**, en adelante también la "SUPERINTENDENCIA", RUT N.º 61.005.000-K, representada por doña **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA**, cédula de identidad N.º 10.780.138-3, ambos domiciliadas en Hermanos Amunátegui N.º 228, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han acordado celebrar el siguiente Convenio de Cooperación e Integración:

PRIMERO: Antecedentes del SERNAC.

El **SERNAC** es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, el que, por mandato de la Ley N.º 19.496, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la citada ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor. Además, el artículo 58 del referido cuerpo legal consagra funciones especiales a este órgano público, como son: a) Formular, realizar y fomentar programas de información y educación al consumidor; b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características; c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N.º 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia; d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo; e) Llevar el registro público que se refiere el artículo 58 bis; f) Recibir reclamos de consumidores que





consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes; y g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

SEGUNDO: Antecedentes de la SUPERINTENDENCIA.

La SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPENDIMIENTO, sucesora legal de la Superintendencia de Quiebras, es una persona jurídica de derecho público, creada por la Ley N.º 20.720 como un servicio público descentralizado y autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuyo objeto es supervigilar y fiscalizar las actuaciones de los Veedores, Liquidadores, Martilleros Concursales, administradores de la continuación de las actividades económicas del deudor, asesores económicos de insolvencia y, en general, de toda persona que por ley quede sujeta a su supervigilancia y fiscalización, para que den cumplimiento a su cometido con arreglo a la ley e instrucciones, en resguardo del interés público comprometido en todo procedimiento concursal. Asimismo le corresponde desempeñar las funciones que la referida ley le encomienda en el Procedimiento Concursal de Renegociación, procedimiento concursal gratuito y administrativo que se lleva a cabo ante la SUPERINTENDENCIA. Las señaladas misiones, tanto en el ámbito de los procesos de fiscalización, como en el de las políticas internas que regulan al Servicio, se traducen en la actualización y mejora continua de los procesos y políticas respectivas.

Asimismo, y en el contexto del proceso de modernización llevada a cabo por la SUPERINTENDENCIA, se requiere información y la asistencia técnica de otros organismos públicos y privados cuya competencia esté relacionada con materias que afecten directa o indirectamente a los procedimientos concursales.

TERCERO: Objeto.

Las partes declaran que la finalidad del presente Convenio es establecer las bases de cooperación recíproca entre el SERNAC y la SUPERINTENDENCIA, para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y denuncias que se formulen por reclamantes y otros legítimos interesados, en materias relacionadas con sus objetivos institucionales, con entidades fiscalizadas o con empresas o personas



relacionadas con sus procesos de fiscalización. Asimismo, SERNAC entregará información sobre mediaciones y demandas colectivas, en las condiciones que se señalarán más adelante, y que pudieran afectar a entidades fiscalizadas por la SUPERINTENDENCIA o a empresas o personas relacionadas con procedimientos concursales, y desarrollarán actividades de capacitación conjunta, en conformidad al principio de actuación coordinada de los servicios del Estado.

Del mismo modo, se procura formalizar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para todas las personas, conforme a sus respectivas competencias.

Las principales obligaciones asociadas al presente Convenio son las siguientes:

a. Sistema de cooperación orientado a la Atención al Consumidor.

SERNAC ha desarrollado e implementado un **Modelo de Atención al Consumidor (MAC)**, cuyo objetivo general es tramitar el ingreso y la gestión de Consultas y Reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país por los diferentes canales, esto es, presencial, internet y call center.

En tanto, la SUPERINTENDENCIA cuenta, entre otros, con un **Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)**, conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, que tienen por objeto asistir y orientar a los usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones de los sujetos fiscalizados o de las empresas administradas por éstos.

Para cumplir con el objeto del presente Convenio, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA acuerdan:

I. Obligaciones comunes.

1. Desarrollar y ejecutar de modo asociado un proceso de integración electrónica de los sistemas de registros de ambos servicios públicos, con el fin de facilitar la gestión de reclamos, consultas y denuncias presentadas por los consumidores en el Modelo de Atención al Consumidor (MAC). Todos aquellos



casos que, posterior a la gestión de mediación que desarrolla el Sernac, presenten un resultado negativo, serán derivados electrónicamente hacia la SUPERINTENDENCIA para su conocimiento y resolución. Por su parte, los casos recepcionados a través del SIAC, cuyas materias sean de competencia del SERNAC, deberán ser derivados electrónicamente a este Servicio.

2. Para efectos de lo señalado en el numeral anterior, la SUPERINTENDENCIA y SERNAC habilitarán casillas electrónicas centralizadas, destinadas a recepcionar y gestionar los reclamos, consultas y denuncias derivadas.
3. SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a realizar una capacitación a los Ejecutivos de sus Plataformas para informar la nueva manera de integración entre el **SIAC** de la SUPERINTENDENCIA y **Modelo de Atención al Consumidor (MAC)**, de manera tal que éstos puedan identificar aquellas consultas o reclamos de ciudadanos que se relacionen con materias relativas a los objetivos institucionales, con entidades fiscalizadas o con empresas o personas relacionadas con los procesos de fiscalización de su contraparte.

En el caso de la Superintendencia, la capacitación antes señalada será realizada por un funcionario del Subdepartamento de Informática, sin perjuicio de la participación que pueda tener la contraparte técnica o el funcionario que esta designe.

4. Sin perjuicio de lo anterior, el SERNAC y la SUPERINTENDENCIA podrán consultar el estado de tramitación de las solicitudes, si las circunstancias así lo aconsejan, directamente a la contraparte institucional o por vía del correo electrónico.
5. Asimismo, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA deberán enviar cuatrimestralmente un reporte consolidado que contenga los casos derivados dentro del periodo, incluyendo el estado de solución de estos.

II. Obligaciones de la SUPERINTENDENCIA.

La SUPERINTENDENCIA se compromete a informar una vez al mes, a solicitud de SERNAC, los resultados de todos los reclamos derivados a través del Modelo de Atención al Consumidor, por las vías o mecanismos que se establezcan.

III. Obligaciones de SERNAC.

SERNAC se compromete a informar cada tres meses, a solicitud de la SUPERINTENDENCIA, los resultados de todos los reclamos derivados a





través del sistema de atención de público SIAC, por las vías o mecanismos que se establezcan.

b. Entrega de información sobre acciones colectivas y mediaciones colectivas.

El SERNAC se compromete a informar una vez al mes, a solicitud de la SUPERINTENDENCIA, acerca de las mediaciones colectivas en gestión y las demandas colectivas deducidas en contra de alguno de los sujetos fiscalizados por la SUPERINTENDENCIA o de alguna de las empresas o personas relacionadas con procedimientos concursales, iniciadas por SERNAC, de conformidad a lo previsto en el artículo 58 de la Ley N.º 19.496, o interpuestas de acuerdo a lo dispuesto en el Título IV de la Ley del Consumidor, o de las cuales este organismo hubiera tomado conocimiento. Esta información será remitida a la SUPERINTENDENCIA a través de un oficio, con los datos y antecedentes que la ley permita transmitir según el tipo y estado de gestión de que se trate.

c. Actividades de Capacitación.

Para facilitar el conocimiento por parte de los ejecutivos de SERNAC del ámbito de actuación de la SUPERINTENDENCIA y mejorar el tratamiento y la gestión de las consultas, reclamos y denuncias, particularmente en cuanto a su recepción, canalización y derivación de casos y viceversa, SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a la realización de actividades de capacitación recíproca ante cambios relevantes que pudieren influir en la información que se entrega a los consumidores, respecto a la legislación de protección al consumidor y a la legislación concursal.

Del mismo modo, SERNAC se compromete a prestar su colaboración a la SUPERINTENDENCIA, a través de capacitaciones relacionadas con su giro y materias asociadas a la ley del consumidor como asimismo la SUPERINTENDENCIA a desarrollar capacitaciones asociadas a materias concursales.

d. Remisión de Información.

El SERNAC, en el ámbito de su competencia y de acuerdo a la legislación vigente, podrá solicitar a la SUPERINTENDENCIA que le remita la información de que esta



disponga en relación a los casos respecto de los cuales aquel resuelva accionar ante los tribunales.

e. Reuniones periódicas.

El SERNAC y la SUPERINTENDENCIA se comprometen a realizar a lo menos una reunión por cuatrimestre con la finalidad de analizar el estado de ejecución del presente Convenio.

CUARTO: Difusión.

Toda actividad de difusión en conjunto del presente Convenio será acordada previamente entre las contrapartes técnicas designadas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

QUINTO: Confidencialidad de la información.

En el cumplimiento del presente Convenio, las partes mantendrán estricta reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores, entidades fiscalizadas o empresas o personas relacionadas a los procesos de fiscalización, como también las 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.

SEXTO: Costos.

Se deja expresa constancia que ni el presente Convenio ni las obligaciones que emanan de él irrogan costo o gasto alguno para las partes.

SÉPTIMO: Domicilio.

Para todos los efectos derivados del presente Convenio, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la competencia de sus tribunales de justicia, sin perjuicio de las atribuciones que sobre la materia pudieren corresponder a la Contraloría General de la República.



OCTAVO: Ejemplares.

Se deja constancia que este Convenio se firma en cuatro (4) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder de cada parte.

NOVENO: Contrapartes Técnicas.

Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, la SUPERINTENDENCIA designa como contraparte técnica al Jefe/a del Subdepartamento Jurídico o al funcionario en que este/a delegue. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica y coordinador al Jefe/a del Departamento Gestión Territorial y Canales.

Los documentos que recojan los acuerdos de las contrapartes del Convenio conformarán adendas o anexos del presente instrumento y se entenderán que forman parte del mismo para todos los efectos a que haya lugar.

DÉCIMO: Vigencia, renovación y término del Convenio.

El presente Convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el último de los actos administrativos que lo aprueben y tendrá una vigencia de un año a contar de dicha fecha, renovándose automáticamente, por igual periodo, a menos que ambas partes de común acuerdo, o en forma unilateral una de estas, manifieste/n su intención de no renovarlo, la que deberá ser comunicada formalmente con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento. El Convenio se entenderá terminado una vez transcurrido dicho plazo, el que se contará a partir de la fecha de recepción del respectivo oficio.

Asimismo, se pondrá término anticipado al presente Convenio en los siguientes casos:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo de las partes;
- b) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el Convenio;
- c) Por decisión o instrucción de la Contraloría General de la República o de alguna autoridad del Poder Ejecutivo;
- d) Por sentencia de término emanada de los Tribunales que conforman el Poder Judicial; y,
- e) Por mandato establecido por una Ley de la República de Chile.



DÉCIMO PRIMERO: Personerías.

La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** que lo faculta para actuar en nombre y representación del SERNAC, consta en el Decreto N° 283 de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo nombra Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

La personería de doña **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA** para representar a la SUPERINTENDENCIA, consta en los Decretos N.º 885 de 19 de noviembre de 2010 y N.º 635 de 17 de septiembre de 2013, ambos del Ministerio de Justicia y en el inciso segundo del artículo quinto transitorio de la Ley N.º 20.720.

Dichos instrumentos no se insertan a expresa petición de las partes y por ser conocidas de estas.

Previa lectura, firman los comparecientes.


Ernesto Muñoz Lamartine
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor




Josefina Montenegro Araneda
Superintendente
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento





ADENDA
ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN,
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SUPERINTENDENCIA DE
INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO

En Santiago, a 22 de enero de 2015, entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante también "SERNAC", RUT N.º 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, cédula de identidad N.º 12.637.898-K, ambos domiciliados en Teatinos N.º 50 piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y la SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO, en adelante también la "SUPERINTENDENCIA", RUT N.º 61.005.000-K, representada por doña JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA, cédula de identidad N.º 10.780.138-3, ambos domiciliadas en Hermanos Amunátegui N.º 228, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han acordado celebrar la siguiente Adenda Convenio de Cooperación e Integración que indica:

PRIMERO: Con fecha 22 de enero de 2015, se suscribió entre las partes comparecientes un convenio de cooperación e integración con la finalidad de coordinar acciones de colaboración mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones comparecientes, destinadas al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para todas las personas, conforme a sus respectivas competencias.

SEGUNDO: Dentro de las principales obligaciones asociadas al Convenio señalado en la cláusula anterior, se estableció un Sistema Integral de Atención Ciudadana conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, destinados a favorecer la asistencia y orientación de los consumidores y/o usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones de los sujetos fiscalizados o de las empresas administradas por éstos.

TERCERO: Por el presente acto, y en el marco del Convenio de Colaboración celebrado entre Sernac y la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, ambas Instituciones se comprometen a coordinar la implementación de la presencia regional de esta última, para dar cumplimiento a las funciones y atribuciones a ella asignadas, en virtud de la Ley N.º 20.720.

Para tales efectos, el Sernac facilitará transitoriamente a contar desde esta fecha y hasta el día 30 de junio de 2015 un espacio físico en la Dirección Regional del Libertador Bdo O' Higgins, VI Región a la Superintendencia, a fin de que un funcionario de esta, a quien se le haya asignado funciones de coordinación regional, pueda ejercer las mismas en dicho lugar.

Dicho plazo podrá ser prorrogado por escrito de común acuerdo por ambas partes.





Todo lo relacionado con los muebles, artículos de oficina y habilitación del espacio físico necesario será de cargo de la SUPERINTENDENCIA.

CUARTO: En todo lo no modificado por la presente adenda se mantienen vigentes las estipulaciones del Convenio singularizado en la cláusula primera.

QUINTO: Se deja constancia que esta Adenda se firma en cuatro (4) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder de cada parte.

SEXTO: La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** que lo faculta para actuar en nombre y representación del SERNAC, consta en el Decreto N°283 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo nombra Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

La personería de doña **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA** para representar a la SUPERINTENDENCIA, consta en los Decretos N.º 885 de 19 de noviembre de 2010 y N.º 635 de 17 de septiembre de 2013, ambos del Ministerio de Justicia y en el inciso segundo del artículo quinto transitorio de la Ley N.º 20.720.

Dichos instrumentos no se insertan a expresa petición de las partes y por ser conocidas de estas.

Previa lectura, firman los comparecientes.


Ernesto Muñoz Lamartine
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor




Josefina Montenegro Araneda
Superintendente
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento



**REF: APRUEBA ACUERDO DE
COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN
CON EL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 947

SANTIAGO, 23 FEB 2015

VISTOS:

Las facultades que me confiere la Ley N.º 20.720, que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas; lo dispuesto en el D.F.L. N.º 1-19.653, de 17 de noviembre de 2001, Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N.º 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Resolución N.º 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; en los Decretos N.º 885 de 19 de noviembre de 2010 y N.º 635 de 17 de septiembre de 2013, ambos del Ministerio de Justicia; y en el inciso segundo del artículo quinto transitorio de la Ley N.º 20.720.

CONSIDERANDO:

1. Que, en virtud del principio de colaboración y coordinación entre organismos públicos, consagrados en los artículos 3º y 5º del D.F.L. N.º 1/19.653 de 2001 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, con fecha 22 de enero de 2015, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, también la "SUPERINTENDENCIA", suscribió con el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también el "SERNAC", un acuerdo de cooperación e integración para establecer las bases de cooperación recíproca entre ambas instituciones, para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y denuncias que se formulen por reclamantes y otros legítimos interesados, en materias relacionadas con sus objetivos institucionales, con entidades fiscalizadas o con empresas o personas relacionadas con sus procesos de fiscalización. Asimismo, SERNAC entregará información sobre mediaciones y demandas colectivas, en las condiciones que se señalarán más adelante, y que pudieran afectar a entidades fiscalizadas por la SUPERINTENDENCIA o a empresas o personas relacionadas con procedimientos concursales, y desarrollarán actividades de capacitación conjunta, en conformidad al principio de actuación coordinada de los servicios del Estado. Del mismo modo, se busca formalizar una alianza para coordinar acciones de cooperación mutua en el cumplimiento de los fines de las instituciones

comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios.

2. Que, en consecuencia y concurriendo los fundamentos requeridos por la normativa legal y reglamentaria vigente.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el acuerdo de cooperación e integración, suscrito con fecha 22 de enero de 2015, entre esta **SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPENDIMIENTO**, Rol Único Tributario N.º 61.005.000-K, representada por su Superintendente doña **JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA**, cédula de nacional de identidad N.º 10.780.138-3, ambos domiciliados en calle Amunátegui N.º 228, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Rol Único Tributario N.º 60.702.000-0, representado por su Director Nacional don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula de nacional de identidad N.º 12.637.898-k, ambos domiciliados en Teatinos N.º 50, piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, acuerdo que adjunto se entiende que forma parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales.

2. **REMÍTASE** copia de la presente resolución al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE.



JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA
Superintendente de Insolvencia y
Reempendimiento