



REF.: Aprueba Convenio de Cooperación y Colaboración entre Instituto de Previsión Social y Servicio Nacional del Consumidor.

Santiago, 25 NOV 2011

RES. EX.: 1514

CONSIDERANDO: Que con fecha 16 de agosto 2011, se suscribió un convenio de colaboración mutua entre este Servicio Nacional del Consumidor y el Instituto de Previsión Social, con el fin principal de establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas a favorecer el establecimiento de un programa de registro y gestión de requerimientos, dentro del ámbito de competencia del **SERNAC** y del **IPS**, ambos servicios operarán a través del sistema SERNACfacilita, y tendrán las obligaciones que estipulan en este instrumento.

VISTO: Lo dispuesto en de la Ley N° 19.496, y la Ley N° 20.481 y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

RESUELVO: Apruebase el siguiente convenio celebrado el 16 de agosto de 2011 por este Servicio, con el Instituto de Previsión Social, cuyo tenor es el siguiente:

En Santiago a 16 de agosto de 2011, entre el Instituto de Previsión Social, servicio público descentralizado, RUT 61.979.440-0, en adelante e indistintamente el "Instituto" o el "IPS", representado por su Director Nacional (S), Sr. Eugenio Jesús Silva Ramos, Cédula Nacional de Identidad 5.460.855-1, ambos domiciliados, para estos efectos, en Huérfanos 886, piso 2, comuna de Santiago, por una parte, y el Servicio Nacional del Consumidor, servicio público descentralizado, RUT 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, Cedula Nacional de Identidad 7.834.852-6, ambos domiciliados en Teatinos 50, piso 8°, comuna de Santiago, en adelante e indistintamente el "SERNAC", por la otra, se ha acordado celebrar el presente Convenio de Colaboración, el que se sujetará a las cláusulas que a continuación se indican:

#### CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.

El IPS tiene como misión la administración de beneficios previsionales y sociales, promoviendo el desarrollo constante de sus funcionarias y funcionarios, para garantizar el acceso a los derechos de seguridad social de las personas, de conformidad con la Ley 20.255 y demás disposiciones que lo rigen.

El SERNAC tiene como misión la de educar, informar y proteger a los consumidores de Chile, de conformidad con las disposiciones de la Ley 19.496, y demás normas que lo rigen.

El SERNAC cuenta con un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita), ventanilla única, cuyo objetivo general es gestionar y facilitar la solución de los reclamos presentados por los consumidores por los diferentes canales: presencial, correos electrónicos, página web y comunicación telefónica.

El IPS cuenta con una red de Centros de Atención de cobertura nacional, con el objetivo de otorgar el servicio de información y tramitación a los usuarios del sistema previsional, facilitando el ejercicio de los derechos que les correspondan.

SERNAC  
DIRECCION NACIONAL



## CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

El presente Convenio tiene como objetivo principal establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas a favorecer el establecimiento de un programa de registro y gestión de requerimientos, dentro del ámbito de competencia del SERNAC y del IPS, en relación con la protección de los derechos de los consumidores/as y/ o usuarios/as.

Para tal fin, ambos servicios operarán a través del sistema SERNACfacilita, y tendrán las obligaciones que estipulan en este instrumento.

## CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DEL IPS.

- 1.- El Instituto, a través de los Centros de Atención con que cuente a lo largo del país, atenderá a las/los consumidoras/es, ingresando y registrando todos los requerimientos (consultas y reclamos) que éstos efectúen, vía sistema SERNACfacilita, dispuesto en el portal [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).
- 2.- El IPS informará a todas sus Direcciones Regionales este proceso de colaboración, y los compromisos y procedimientos que deberán implementar para asegurar su cumplimiento.
- 3.- El Instituto entregará al SERNAC la nómina de los funcionarios responsables de la ejecución de este Convenio a lo largo del país, y le informará oportunamente toda modificación en ella.
- 4.- El IPS elaborará mensualmente un informe estadístico de los requerimientos recibidos y gestionados por cada uno de sus centros de atención de público, informe que será remitido al SERNAC en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente a aquel al que se refiera.

## CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DEL SERNAC.

- 1.- El SERNAC capacitará y asistirá durante la vigencia del contrato, a los funcionarios que el Instituto designe en el manejo del sistema SERNACfacilita, en la correcta identificación de los requerimientos (consultas y reclamos), y en el adecuado registro de los mismos en el sistema. La o las capacitaciones se realizarán en fechas y lugares a convenir con el Instituto, como actividades básicas para hacer posible la implementación del convenio.
- 2.- El SERNAC dará a conocer a todas sus Direcciones Regionales, el presente convenio y adoptará las medidas necesarias para cumplir los compromisos adquiridos.
- 3.- El SERNAC entregará al Instituto la nómina de los funcionarios encargados de la ejecución de este Convenio a lo largo del país y le informará oportunamente de los cambios en aquélla.
- 4.- El SERNAC elaborará trimestralmente un informe estadístico con el total de los requerimientos ingresados por el IPS, informe que deberá remitir a éste en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente.

## CLÁUSULA QUINTA: DIFUSIÓN.

De acuerdo con las respectivas normativas que rijan al IPS y al SERNAC, toda actividad de difusión específica del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución a través de los diferentes medios. El material que provea el SERNAC al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.





#### CLÁUSULA SEXTA: LOS COORDINADORES O CONTRAPARTES OPERATIVAS DEL CONVENIO.

Para los efectos de la implementación, administración y evaluación de la ejecución del presente convenio, y de canalización de la relación entre las partes, tanto el IPS como el SERNAC, mediante resolución, asignarán a servidores de su dependencia las funciones de Coordinador/es o de Contraparte/s de este Convenio, asignación que será notificada a la otra entidad. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Los Coordinadores o Contrapartes velarán por la correcta ejecución y cumplimiento del presente convenio. Con el fin de asegurar la implementación de este Convenio a lo largo del país, el SERNAC deja establecido que su/s Coordinadores o Contrapartes se coordinarán con sus respectivos Directores Regionales, y el IPS que su/s Coordinadores o Contrapartes tendrán el control funcional de los encargados de la ejecución del presente Convenio a que se refiere la Cláusula Tercera, numeral 3, de este Instrumento.

Sin perjuicio de una eventual modificación posterior con arreglo al párrafo primero de esta cláusula, el SERNAC asigna la función de Contraparte del IPS para los efectos del presente Convenio, al funcionario de su dependencia Sr. Nelson Lafuente L. y el IPS efectúa la misma asignación a su funcionario Sr. Sergio Farah Ojeda, en calidad de titular, y a la funcionaria Sra. Bernardita Morán Pincheira en la calidad de suplente, encomendaciones que se perfeccionarán conjuntamente, en este caso, con las resoluciones aprobatorias de este instrumento.

#### CLÁUSULA SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto a 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 el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

#### CLÁUSULA OCTAVA: VIGENCIA DEL CONVENIO.

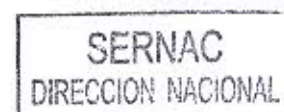
El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación de la última resolución que lo apruebe, y su duración será indefinida. La resolución aprobatoria de cada parte, será notificada a la otra.

Las partes podrán poner término a este Convenio de común acuerdo, y cada una de ellas mediante notificación por escrito a la otra, expresando tal decisión, con una anticipación no inferior a 30 días a la fecha que fije como de término.

#### PERSONERÍAS Y EJEMPLARES.

La personería de don JUAN BENNETT URRUTIA para representar al INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, consta en el Decreto Supremo 24, de 7 de octubre de 2010, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; y la de don JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE para representar al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, figura en el Decreto Supremo 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El presente instrumento se suscribe en cinco ejemplares de idéntico tenor, e igual fecha y validez, quedando dos ellos en poder de cada parte, debiendo insertarse su texto en las resoluciones aprobatorias del mismo.



El presente instrumento se suscribe en cinco ejemplares de idéntico tenor, e igual fecha y validez, quedando dos ellos en poder de cada parte, debiendo insertarse su texto en las resoluciones aprobatorias del mismo.

Anótese y comuníquese



JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE,  
Director Nacional,  
Servicio Nacional del Consumidor.

