



**APRUEBA CONVENIO MARCO ENTRE LA
SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO
Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01313

SANTIAGO 03 SEP 2015

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que crea el Servicio Nacional del Consumidor y establece sus funciones; el Decreto Supremo N° 238, de 2014, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, el Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Prevención del Delito suscribieron, con fecha 4 de mayo de 2015, un convenio marco de cooperación mutua para el desarrollo de acciones conjuntas y permanentes orientadas a fortalecer la calidad y seguridad de servicios de eventos y espectáculos masivos y deportivos, logrando con ello una mayor y mejor protección de los derechos de los consumidores de estos servicios y su consiguiente bienestar y satisfacción.

2°. Las facultades delegadas a este Director Nacional.

RESUELVO:

1°. **APRUÉBASE** convenio marco de cooperación mutua, suscrito con fecha 4 de mayo de 2015, entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Prevención del Delito, cuyo texto íntegro y fiel es el siguiente:

**"CONVENIO MARCO ENTRE
LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, a 04 de mayo de 2015, se celebra el presente convenio entre la SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO, en adelante la Subsecretaría,



representado por don ANTONIO FREY VALDÉS, sociólogo, cédula de identidad N° 15.320.344 – K, en su calidad de Subsecretario, ambos con domicilio en Agustinas 1235, 8° Piso, Comuna de Santiago, y el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por su Director Nacional, don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE, abogado, cédula de identidad N° 12.637.898 - K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, Comuna de Santiago, conforme a las siguientes cláusulas específicas.

CONSIDERANDO

1. Que la SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, es la responsable de la elaboración, coordinación, ejecución, y evaluación de las políticas públicas, destinadas a prevenir la delincuencia, rehabilitar y reinserter socialmente a los infractores de la ley. Dentro de su estructura orgánica incluye a la **División de Prevención y Seguridad en Eventos Masivos y Deportivos**, cuyo objetivo es proponer, diseñar e implementar una política pública que regule los espectáculos y eventos masivos en el país, que integre requisitos y estándares para los recintos, responsabilidades claras para los organizadores, reglas y protocolos de funcionamiento, emergencias, higiene, protección de derechos de terceros y de coordinación con las policías, y estableciéndose como funciones generales de ésta:
 - a) Proponer al Subsecretario de Prevención del Delito la política de prevención y seguridad en espectáculos masivos.
 - b) Proponer los mecanismos de regulación y ejecución de políticas orientadas a garantizar el bienestar, seguridad y convivencia de quienes participan de actos masivos.
 - c) Coordinar los procesos de certificación de recintos, planes de seguridad y planes de acción de diferentes actores ligados al espectáculo.
 - d) Mantener una relación permanente con autoridades locales (Intendentes y Gobernadores) prestando la asistencia técnica y asesoría en temas legales competentes a las funciones de la División.
 - e) Proponer los criterios de uso de tecnologías y herramientas destinadas a garantizar el bienestar, seguridad y convivencia de quienes participan en actos masivos.



- f) Articular y coordinar el trabajo entre los diferentes actores ligados a la seguridad de los espectáculos, como las policías, seguridad privada, autoridades locales y otros actores privados.
 - g) Monitorear el cumplimiento de las leyes respectivas, como la Ley de Violencia en los Estadios, la ley de Seguridad Privada y la Ley de Espectáculos Masivos.
 - h) Monitorear y evaluar los planes que otros Ministerios y Servicios ejecutan y que sean de competencia de las áreas de trabajo de esa División.
 - i) Aquéllas adicionales que sean asignadas por el Subsecretario de Prevención del Delito.
2. Que el SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por misión velar por el cumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con dicha materia, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.
3. Que en el tenor de las funciones propias de cada una de las instituciones es posible encontrar espacios de colaboración mutua, particularmente los relacionados a la protección de los consumidores, el derecho al consumo seguro y de calidad, y el profesionalismo de los proveedores en el contexto de la provisión de servicios, tales como los eventos y espectáculos masivos y deportivos.
4. Que es necesario fortalecer la seguridad y calidad de estos servicios, para lo cual se estima conveniente definir y/o mejorar los reglamentos y estándares técnicos de calidad y seguridad, evaluar el cumplimiento de estos estándares y reglamentos, informar y educar a los consumidores y otros actores relacionados, entre otras acciones.



LAS PARTES ACUERDAN

PRIMERO: Establecer el presente convenio marco de cooperación mutua para el desarrollo de acciones conjuntas y permanentes orientadas a fortalecer la calidad y seguridad de servicios de eventos y espectáculos masivos y deportivos, logrando con ello una mayor y mejor protección de los derechos de los consumidores de estos servicios y su consiguiente bienestar y satisfacción.

Para el cumplimiento del mencionado propósito, se considera el desarrollo de acciones y actividades tales como estudios, campañas, definición y mejoramiento de estándares técnicos y reglamentarios, participación en mesas de trabajo, capacitaciones y talleres, evaluaciones diagnósticas y de cumplimientos, análisis de satisfacción, expectativas y comportamiento, jurisprudencia, cláusulas y denuncias, entre otros, en el marco de eventos y espectáculos masivos y deportivos.

SEGUNDO: Definir contrapartes y una mesa de trabajo permanente para la definición de las acciones y actividades conjuntas, sus objetivos y resultados esperados. Las unidades técnicas que actuarán como contrapartes del presente convenio serán, por parte de la Subsecretaría de Prevención del Delito, la División de Prevención y Seguridad en Eventos Masivos y Deportivos, y por parte de SERNAC, la Subdirección de Gestión y Territorio, a través de los funcionarios que estas unidades definan.

TERCERO: Acordar programas de trabajo anuales que detallen la distribución de tareas y la secuencia temporal de las acciones y actividades definidas de manera conjunta. Las partes destinarán, si las disponibilidades presupuestarias así lo permiten, los respectivos recursos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y programas.

CUARTO: Evaluar los avances y cumplimiento de objetivos de los programas que se establezcan, así como sus ajustes y la necesidad de otras coordinaciones que se requieran para el cumplimiento de los fines perseguidos.

QUINTO: Toda actividad de difusión será acordada previamente entre las partes que se nombran como contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar, en coordinación con los respectivos responsables institucionales.



SEXTO: En el cumplimiento del presente convenio se mantendrá 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 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 la Vida Privada y en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

SÉPTIMO: El presente convenio tendrá duración por todo el período necesario para el logro del objeto del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes evaluarán conjunta y anualmente el trabajo desarrollado en virtud del presente convenio, así como los resultados y objetivos alcanzados, oportunidad en la que se determinará la necesidad de introducir modificaciones a este instrumento y la conveniencia de su continuidad.

Podrá darse término al presente convenio por mutuo acuerdo de las partes o por la comunicación de una de ellas, por escrito, a través de carta certificada manifestando la decisión de ponerle término. Deberá considerarse un plazo de a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de término propuesta, salvo en los casos en que se encuentre pendiente alguna actividad específica derivada de este convenio, la que deberá ser concluida, a menos que se acuerde lo contrario.

OCTAVO: El presente convenio se suscribe ad referendum, en cuatro (4) ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando dos (2) de ellos en poder de cada una de las partes, y comenzará a regir a partir de la fecha de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo aprueben.

NOVENO: La personería de don Antonio Frey Valdés que lo faculta para representar a la Subsecretaría de Prevención del Delito y suscribir el presente convenio deriva de su nombramiento como Subsecretario, conferido mediante Decreto Supremo N° 741, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; y la personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación legal del Servicio Nacional del



Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

En la representación que invisten, firman en cuatro (4) ejemplares, quedando dos (2) en poder de cada una de las partes".

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



Ernesto Muñoz Lamartine
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor
DIRECTOR NACIONAL

DISTRIBUCION:

1. Gabinete
2. Departamento de Calidad y Seguridad de Productos
3. División Jurídica
4. Oficina de Partes



**APRUEBA CONVENIO MARCO ENTRE LA
SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO
Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01313

SANTIAGO 03 SEP 2015

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que crea el Servicio Nacional del Consumidor y establece sus funciones; el Decreto Supremo N° 238, de 2014, que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, el Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Prevención del Delito suscribieron, con fecha 4 de mayo de 2015, un convenio marco de cooperación mutua para el desarrollo de acciones conjuntas y permanentes orientadas a fortalecer la calidad y seguridad de servicios de eventos y espectáculos masivos y deportivos, logrando con ello una mayor y mejor protección de los derechos de los consumidores de estos servicios y su consiguiente bienestar y satisfacción.

2°. Las facultades delegadas a este Director Nacional.

RESUELVO:

1°. **APRUEBASE** convenio marco de cooperación mutua, suscrito con fecha 4 de mayo de 2015, entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Prevención del Delito, cuyo texto íntegro y fiel es el siguiente:

**“CONVENIO MARCO ENTRE
LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, a 04 de mayo de 2015, se celebra el presente convenio entre la SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO, en adelante la Subsecretaría,



representado por don ANTONIO FREY VALDÉS, sociólogo, cédula de identidad N° 15.320.344 – K, en su calidad de Subsecretario, ambos con domicilio en Agustinas 1235, 8° Piso, Comuna de Santiago, y el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por su Director Nacional, don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE, abogado, cédula de identidad N° 12.637.898 - K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, Comuna de Santiago, conforme a las siguientes cláusulas específicas.

CONSIDERANDO

1. Que la SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, es la responsable de la elaboración, coordinación, ejecución, y evaluación de las políticas públicas, destinadas a prevenir la delincuencia, rehabilitar y reinsertar socialmente a los infractores de la ley. Dentro de su estructura orgánica incluye a la **División de Prevención y Seguridad en Eventos Masivos y Deportivos**, cuyo objetivo es proponer, diseñar e implementar una política pública que regule los espectáculos y eventos masivos en el país, que integre requisitos y estándares para los recintos, responsabilidades claras para los organizadores, reglas y protocolos de funcionamiento, emergencias, higiene, protección de derechos de terceros y de coordinación con las policías, y estableciéndose como funciones generales de ésta:
 - a) Proponer al Subsecretario de Prevención del Delito la política de prevención y seguridad en espectáculos masivos.
 - b) Proponer los mecanismos de regulación y ejecución de políticas orientadas a garantizar el bienestar, seguridad y convivencia de quienes participan de actos masivos.
 - c) Coordinar los procesos de certificación de recintos, planes de seguridad y planes de acción de diferentes actores ligados al espectáculo.
 - d) Mantener una relación permanente con autoridades locales (Intendentes y Gobernadores) prestando la asistencia técnica y asesoría en temas legales competentes a las funciones de la División.
 - e) Proponer los criterios de uso de tecnologías y herramientas destinadas a garantizar el bienestar, seguridad y convivencia de quienes participan en actos masivos.

- f) Articular y coordinar el trabajo entre los diferentes actores ligados a la seguridad de los espectáculos, como las policías, seguridad privada, autoridades locales y otros actores privados.
 - g) Monitorear el cumplimiento de las leyes respectivas, como la Ley de Violencia en los Estadios, la ley de Seguridad Privada y la Ley de Espectáculos Masivos.
 - h) Monitorear y evaluar los planes que otros Ministerios y Servicios ejecutan y que sean de competencia de las áreas de trabajo de esa División.
 - i) Aquéllas adicionales que sean asignadas por el Subsecretario de Prevención del Delito.
2. Que el SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por misión velar por el cumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con dicha materia, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.
3. Que en el tenor de las funciones propias de cada una de las instituciones es posible encontrar espacios de colaboración mutua, particularmente los relacionados a la protección de los consumidores, el derecho al consumo seguro y de calidad, y el profesionalismo de los proveedores en el contexto de la provisión de servicios, tales como los eventos y espectáculos masivos y deportivos.
4. Que es necesario fortalecer la seguridad y calidad de estos servicios, para lo cual se estima conveniente definir y/o mejorar los reglamentos y estándares técnicos de calidad y seguridad, evaluar el cumplimiento de estos estándares y reglamentos, informar y educar a los consumidores y otros actores relacionados, entre otras acciones.



LAS PARTES ACUERDAN

PRIMERO: Establecer el presente convenio marco de cooperación mutua para el desarrollo de acciones conjuntas y permanentes orientadas a fortalecer la calidad y seguridad de servicios de eventos y espectáculos masivos y deportivos, logrando con ello una mayor y mejor protección de los derechos de los consumidores de estos servicios y su consiguiente bienestar y satisfacción.

Para el cumplimiento del mencionado propósito, se considera el desarrollo de acciones y actividades tales como estudios, campañas, definición y mejoramiento de estándares técnicos y reglamentarios, participación en mesas de trabajo, capacitaciones y talleres, evaluaciones diagnósticas y de cumplimientos, análisis de satisfacción, expectativas y comportamiento, jurisprudencia, cláusulas y denuncias, entre otros, en el marco de eventos y espectáculos masivos y deportivos.

SEGUNDO: Definir contrapartes y una mesa de trabajo permanente para la definición de las acciones y actividades conjuntas, sus objetivos y resultados esperados. Las unidades técnicas que actuarán como contrapartes del presente convenio serán, por parte de la Subsecretaría de Prevención del Delito, la División de Prevención y Seguridad en Eventos Masivos y Deportivos, y por parte de SERNAC, la Subdirección de Gestión y Territorio, a través de los funcionarios que estas unidades definan.

TERCERO: Acordar programas de trabajo anuales que detallen la distribución de tareas y la secuencia temporal de las acciones y actividades definidas de manera conjunta. Las partes destinarán, si las disponibilidades presupuestarias así lo permiten, los respectivos recursos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y programas.

CUARTO: Evaluar los avances y cumplimiento de objetivos de los programas que se establezcan, así como sus ajustes y la necesidad de otras coordinaciones que se requieran para el cumplimiento de los fines perseguidos.

QUINTO: Toda actividad de difusión será acordada previamente entre las partes que se nombran como contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar, en coordinación con los respectivos responsables institucionales.



SEXTO: En el cumplimiento del presente convenio se mantendrá 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 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 la Vida Privada y en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

SÉPTIMO: El presente convenio tendrá duración por todo el período necesario para el logro del objeto del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes evaluarán conjunta y anualmente el trabajo desarrollado en virtud del presente convenio, así como los resultados y objetivos alcanzados, oportunidad en la que se determinará la necesidad de introducir modificaciones a este instrumento y la conveniencia de su continuidad.

Podrá darse término al presente convenio por mutuo acuerdo de las partes o por la comunicación de una de ellas, por escrito, a través de carta certificada manifestando la decisión de ponerle término. Deberá considerarse un plazo de a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de término propuesta, salvo en los casos en que se encuentre pendiente alguna actividad específica derivada de este convenio, la que deberá ser concluida, a menos que se acuerde lo contrario.

OCTAVO: El presente convenio se suscribe ad referendum, en cuatro (4) ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando dos (2) de ellos en poder de cada una de las partes, y comenzará a regir a partir de la fecha de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo aprueben.

NOVENO: La personería de don Antonio Frey Valdés que lo faculta para representar a la Subsecretaría de Prevención del Delito y suscribir el presente convenio deriva de su nombramiento como Subsecretario, conferido mediante Decreto Supremo N° 741, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; y la personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación legal del Servicio Nacional del



Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

En la representación que invisten, firman en cuatro (4) ejemplares, quedando dos (2) en poder de cada una de las partes".

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

(Circular stamp: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, DIRECTOR NACIONAL, with a star at the bottom)



[Handwritten signature]
MCI/RBR/JRR/GPE

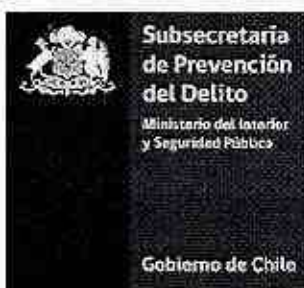
CONVENIO MARCO ENTRE
LA SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, a 04 de mayo de 2015, se celebra el presente convenio entre la SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO, en adelante la Subsecretaría, representado por don ANTONIO FREY VALDÉS, sociólogo, cédula de identidad N° 15.320.344 - K, en su calidad de Subsecretario, ambos con domicilio en Agustinas 1235, 8° Piso, Comuna de Santiago, y el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por su Director Nacional, don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE, abogado, cédula de identidad N° 12.637.898 - K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, Comuna de Santiago, conforme a las siguientes cláusulas específicas.

CONSIDERANDO

1. Que la SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, es la responsable de la elaboración, coordinación, ejecución, y evaluación de las políticas públicas, destinadas a prevenir la delincuencia, rehabilitar y reinserir socialmente a los infractores de la ley. Dentro de su estructura orgánica incluye a la **División de Prevención y Seguridad en Eventos Masivos y Deportivos**, cuyo objetivo es proponer, diseñar e implementar una política pública que regule los espectáculos y eventos masivos en el país, que integre requisitos y estándares para los recintos, responsabilidades claras para los organizadores, reglas y protocolos de funcionamiento, emergencias, higiene, protección de derechos de terceros y de coordinación con las policías, y estableciéndose como funciones generales de ésta:
 - a) Proponer al Subsecretario de Prevención del Delito la política de prevención y seguridad en espectáculos masivos.
 - b) Proponer los mecanismos de regulación y ejecución de políticas orientadas a garantizar el bienestar, seguridad y convivencia de quienes participan de actos masivos.
 - c) Coordinar los procesos de certificación de recintos, planes de seguridad y planes de acción de diferentes actores ligados al espectáculo.

15515091



- d) Mantener una relación permanente con autoridades locales (Intendentes y Gobernadores) prestando la asistencia técnica y asesoría en temas legales competentes a las funciones de la División.
 - e) Proponer los criterios de uso de tecnologías y herramientas destinadas a garantizar el bienestar, seguridad y convivencia de quienes participan en actos masivos.
 - f) Articular y coordinar el trabajo entre los diferentes actores ligados a la seguridad de los espectáculos, como las policías, seguridad privada, autoridades locales y otros actores privados.
 - g) Monitorear el cumplimiento de las leyes respectivas, como la Ley de Violencia en los Estadios, la ley de Seguridad Privada y la Ley de Espectáculos Masivos.
 - h) Monitorear y evaluar los planes que otros Ministerios y Servicios ejecutan y que sean de competencia de las áreas de trabajo de esa División.
 - i) Aquéllas adicionales que sean asignadas por el Subsecretario de Prevención del Delito.
2. Que el SERNAC es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por misión velar por el cumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con dicha materia, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.
3. Que en el tenor de las funciones propias de cada una de las instituciones es posible encontrar espacios de colaboración mutua, particularmente los relacionados a la protección de los consumidores, el derecho al consumo seguro y de calidad, y el profesionalismo de los proveedores en el contexto de la provisión de servicios, tales como los eventos y espectáculos masivos y deportivos.
4. Que es necesario fortalecer la seguridad y calidad de estos servicios, para lo cual se estima conveniente definir y/o mejorar los reglamentos y estándares técnicos de calidad y seguridad, evaluar el cumplimiento de estos estándares y reglamentos, informar y educar a los consumidores y otros actores relacionados, entre otras acciones.



LAS PARTES ACUERDAN

PRIMERO: Establecer el presente convenio marco de cooperación mutua para el desarrollo de acciones conjuntas y permanentes orientadas a fortalecer la calidad y seguridad de servicios de eventos y espectáculos masivos y deportivos, logrando con ello una mayor y mejor protección de los derechos de los consumidores de estos servicios y su consiguiente bienestar y satisfacción.

Para el cumplimiento del mencionado propósito, se considera el desarrollo de acciones y actividades tales como estudios, campañas, definición y mejoramiento de estándares técnicos y reglamentarios, participación en mesas de trabajo, capacitaciones y talleres, evaluaciones diagnósticas y de cumplimientos, análisis de satisfacción, expectativas y comportamiento, jurisprudencia, cláusulas y denuncias, entre otros, en el marco de eventos y espectáculos masivos y deportivos.

SEGUNDO: Definir contrapartes y una mesa de trabajo permanente para la definición de las acciones y actividades conjuntas, sus objetivos y resultados esperados. Las unidades técnicas que actuarán como contrapartes del presente convenio serán, por parte de la Subsecretaría de Prevención del Delito, la División de Prevención y Seguridad en Eventos Masivos y Deportivos, y por parte de SERNAC, la Subdirección de Gestión y Territorio, a través de los funcionarios que estas unidades definan.

TERCERO: Acordar programas de trabajo anuales que detallen la distribución de tareas y la secuencia temporal de las acciones y actividades definidas de manera conjunta. Las partes destinarán, si las disponibilidades presupuestarias así lo permiten, los respectivos recursos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y programas.

CUARTO: Evaluar los avances y cumplimiento de objetivos de los programas que se establezcan, así como sus ajustes y la necesidad de otras coordinaciones que se requieran para el cumplimiento de los fines perseguidos.

QUINTO: Toda actividad de difusión será acordada previamente entre las partes que se nombran como contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar, en coordinación con los respectivos responsables institucionales.



SEXTO: En el cumplimiento del presente convenio se mantendrá 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 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 la Vida Privada y en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

SÉPTIMO: El presente convenio tendrá duración por todo el periodo necesario para el logro del objeto del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes evaluarán conjunta y anualmente el trabajo desarrollado en virtud del presente convenio, así como los resultados y objetivos alcanzados, oportunidad en la que se determinará la necesidad de introducir modificaciones a este instrumento y la conveniencia de su continuidad.

Podrá darse término al presente convenio por mutuo acuerdo de las partes o por la comunicación de una de ellas, por escrito, a través de carta certificada manifestando la decisión de ponerle término. Deberá considerarse un plazo de a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de término propuesta, salvo en los casos en que se encuentre pendiente alguna actividad específica derivada de este convenio, la que deberá ser concluida, a menos que se acuerde lo contrario.

OCTAVO: El presente convenio se suscribe ad referendum, en cuatro (4) ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando dos (2) de ellos en poder de cada una de las partes, y comenzará a regir a partir de la fecha de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo aprueben.

NOVENO: La personería de don Antonio Frey Valdés que lo faculta para representar a la Subsecretaría de Prevención del Delito y suscribir el presente convenio deriva de su nombramiento como Subsecretario, conferido mediante Decreto Supremo N° 741, de 11 de marzo de 2014, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; y la personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 283, de fecha 26 de Diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



En la representación que invisten, firman en cuatro (4) ejemplares, quedando dos (2) en poder de cada una de las partes.



ANTONIO FREY VALDÉS
SUBSECRETARIO
SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





DE: Gabinete

A: F.A

Se requiere:

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Urgente | 8 <input checked="" type="checkbox"/> Decreto y/o Resolución |
| 2 <input type="checkbox"/> Su V° B° | 9 <input type="checkbox"/> Adjuntar documentos |
| 3 <input type="checkbox"/> Su conocimiento | 10 <input type="checkbox"/> Informar |
| 4 <input type="checkbox"/> Conversario con Ud. | 11 <input type="checkbox"/> Reembolsar o Reintegrar |
| 5 <input type="checkbox"/> Estudiar - Analizar | 12 <input type="checkbox"/> Confeccionar cheque |
| 6 <input type="checkbox"/> Hacer Minuta y/o respuesta | 13 <input type="checkbox"/> Coordinar |
| 7 <input type="checkbox"/> Cotizar - Cuadro comparativo | 14 <input type="checkbox"/> Registrar - Archivar |

Remito convenio entre Subsecretaría de Prevención del Delito y Sernac en el III Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito "Seguridad para todos" para elaborar el acto administrativo respectivo y posterior firma.

Stgo., 22 de julio de 2015


FIRMA