



**CONVENIO DE COLABORACIÓN**  
**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**  
**Y**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, República de Chile, 17 de Enero de 2012, entre el Servicio Nacional de Turismo, RUT 60.704.000-1, debidamente representado por su Director Nacional Sr. Álvaro Castilla Fernández, Rut Nº 8.865.826-4, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Providencia, Nº 1.550 Comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "**SERNATUR**"; por una parte, y por la otra Servicio Nacional del Consumidor RUT Nº 60.702.000-0, representada, por su Director Nacional don Juan Antonio Peribonio Poduje, Rut Nº 7.834.852-6, ambos domiciliados para estos efectos en Teatinos Nº 50, piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "**SERNAC**"; entre quienes se acuerda lo siguiente;

**PRIMERO: Antecedentes.**

SERNATUR tiene como misión fomentar y consolidar el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país, estimulando y coordinando el trabajo público privado, promoviendo y desarrollando el turismo interno y receptivo con estándares de calidad sustentados en las normas chilenas, implementando programas especiales que contribuyan a la consolidación de la oferta y demanda turística, que permitan la accesibilidad del turismo a la ciudadanía, aportando al desarrollo económico y social del país.

Por su parte, SERNAC tiene como misión informar, educar y proteger a los consumidores y consumidoras escuchándolos activamente y promoviendo la participación ciudadana a fin de velar por el respeto de sus derechos en las relaciones de consumo y con ello contribuir en el desarrollo de los mercados.

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

Por su parte, la Ley Nº 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, en el Título VII, párrafo 9º, artículo 49, señala: "Las infracciones a la calidad y/o seguridad de los bienes y servicios vendidos o prestados; a la información y publicidad entregada a los turistas; al trato dado a los mismos; y, en general,



cualquier otra en materia de consumo, serán sancionadas en los términos establecidos en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.”

Con la finalidad de dar aplicación a la referida norma legal y en virtud de los intereses comunes que convocan a SERNATUR y SERNAC, que dicen relación con el fortalecimiento de la actividad turística en un marco de protección al consumidor y teniendo presente el principio de colaboración, gratuidad, coordinación y eficiencia que informan las relaciones entre los distintos organismos que conforman la Administración del Estado, es que se suscribe el presente convenio.

### **SEGUNDO: Acuerdos.**

Mediante el presente convenio las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de registro y gestión de los requerimientos o reclamos que presenten los consumidores, en el ámbito del turismo, orientado a la protección de los derechos de los consumidores y/o turistas.

La vinculación operativa a este respecto entre ambos Servicios, se efectuará a través del sistema “SERNAC Facilita” de gestión de requerimientos o reclamos, constituido por un perfil de ingreso y de seguimiento informático de los mismos, los que serán ingresados por las Oficinas de Información Turística de Sernatur a lo largo de todo el país.

1. El Servicio Nacional de Turismo para el fin antes indicado, efectuará las siguientes acciones:
  - a- Mantener un registro público actualizado de los prestadores de servicio turísticos a nivel nacional conforme a la Ley N° 20.423.
  - b- Informar a todas sus Direcciones Regionales del presente convenio y de los compromisos y procedimientos que deben implementarse para impulsar y garantizar su cumplimiento.
  - c- Utilizar el sistema “SERNAC Facilita” para la gestión y seguimiento de los requerimientos o reclamos que presenten los consumidores en las Oficinas de Información Turísticas a lo largo del país.
  
2. El Servicio Nacional del Consumidor para el fin antes indicado, efectuará las siguientes acciones:
  - a- Informar a todas sus Direcciones Regionales del presente convenio y de los compromisos y procedimientos que deben implementarse para impulsar y garantizar su cumplimiento.
  - b- Crear un usser/ password para Sernatur, con el cual se podrá loguear e ingresar a dicho espacio y establecer la trazabilidad y seguimiento de los requerimientos ingresados en las Oficinas de Información Turística perteneciente a Sernatur y derivados a Sernac.
  - c- Elaborar en forma semestral informes estadísticos con el total de requerimientos recibidos y gestionados en el ámbito turístico, tanto los ingresados por las Oficinas de Información Turística como los presentados directamente en SERNAC.

**TERCERO: Confidencialidad de la Información.** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, con la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tenga conocimiento o a que tenga acceso, en virtud del presente convenio y de las actividades que se desarrollen a propósito de este, 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. La obligación de mantener confidencialidad y reserva sobre la información, alcanza y es exigible de todo y cada funcionario de las instituciones que firman el presente convenio, tanto de planta, a contrata como a honorarios y cualquiera sea el estamento al que pertenezca, por lo cual ambas instituciones se obligan a adoptar todas las medidas que sean necesarias para velar por íntegro y oportuno cumplimiento de esta obligación.

#### **CUARTO: Difusión.**

Toda actividad de difusión del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material publicitario que se desarrolle para su distribución en los diferentes medios.

#### **QUINTO: Contraparte Técnica.**

Para efectos de la implementación, administración, evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, SERNATUR designa como contraparte técnica a el Jefe Departamento de Oficinas de Información Turística, o quien haga sus veces, y SERNAC designa a su Jefe del Departamento Gestión Territorial y de Canales, don Nelson Lafuente, o quien haga sus veces.

#### **SEXTO: Reuniones de coordinación**

Las partes celebrarán reuniones periódicas a objeto de verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos y el perfeccionamiento de los procedimientos acordados. Las personas designadas, en conjunto coordinarán actividades, supervisarán y evaluarán los resultados de las acciones acordadas en el presente convenio.

Todos los avisos, comunicaciones y notificaciones entre las partes se efectuarán por escrito, a las personas designadas y por alguno de los siguientes medios: Carta, fax o correo electrónico correspondiente.

Las partes dejan constancia que los correos electrónicos, fax y dirección que se entenderán como oficiales respecto de cada una de las partes, son los siguientes:

SERNATUR:

Dirección: Providencia 1550, Providencia.

Fax: 2361417

Correo Electrónico: [mcooper@sernatur.cl](mailto:mcooper@sernatur.cl)

SERNAC:

Dirección: Teatinos 50, 4° piso, Santiago.

Fax: 3519578

Correo Electrónico: [nlafuente@sernac.cl](mailto:nlafuente@sernac.cl)

#### **SEXTO: Vigencia del convenio.**

El presente convenio entrará en vigencia a partir de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo aprueben, tendrá una vigencia indefinida y se extenderá hasta que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no perseverar en el mismo, lo cual deberá ser comunicado a la otra parte, mediante un aviso por escrito, con un plazo mínimo de treinta (30) días de anticipación a la fecha de término.



**SÉPTIMO: Ejemplares.**

El presente convenio se suscribe en cuatro ejemplares, quedando dos en poder de cada parte.

**OCTAVO: Personería.**

La personería de don **Álvaro Castilla Fernández**, para actuar en representación del **Servicio Nacional de Turismo**, consta en el Decreto Supremo de Nombramiento N° 284 de 30 de diciembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La personería de don **Juan Antonio Peribonio Poduje** para actuar en nombre y representación del **Servicio Nacional de Consumidor** consta en el Decreto Supremo de Nombramiento N° 224 de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio Economía, Fomento y Turismo.

Previa lectura firman:

**Álvaro Castilla Fernández**  
Director Nacional  
Servicio Nacional de Turismo



**Juan Antonio Peribonio Poduje**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

