



**CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN  
ENTRE  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
Y  
SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS**

En Santiago a 17 de Enero de 2012, entre la **SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS**, en adelante e indistintamente "**SVS**", Rol Único Tributario N° 60.810.000-8, representada por don **FERNANDO COLOMA CORREA**, Superintendente de Valores y Seguros, cédula de identidad 6.598.134-3, ambos domiciliados en calle Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre I, piso 12, de la comuna y ciudad de Santiago, y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante e indistintamente "**SERNAC**", Rut N° 60.702.000-0, representado por don **JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**, Director Nacional, Cédula Nacional de Identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8º, comuna y ciudad de Santiago, se ha acordado en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**Primero: Antecedentes.**

- a) El Servicio Nacional del Consumidor 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 Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

La Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley n° 19.496, señala en su artículo 58 inciso primero, que el Servicio Nacional del Consumidor *deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente 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*, es decir, en este inciso primero se consagra el deber general que le corresponde a Sernac. Al mismo tiempo, el citado artículo consagra funciones especiales a este órgano público, como es, 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° 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 a 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. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor; 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. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.*

Adicionalmente, el artículo 51 n°1 de la Ley n° 19.496, reconoce al Servicio Nacional del Consumidor como legitimado activo para iniciar acciones del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

- b) Por su parte, la Superintendencia de Valores y Seguros es una institución autónoma, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda, a la cual de conformidad a lo dispuesto en DL 3538 de 1980, le corresponde la superior fiscalización de las personas que emitan o intermedien valores de oferta pública, las bolsas de valores mobiliarios y las operaciones bursátiles, las asociaciones de agentes de valores y las operaciones sobre valores que éstos realicen, los fondos mutuos y las sociedades que los administren, las sociedades anónimas que la ley sujeta a su vigilancia, las empresas dedicadas al comercio de asegurar y reasegurar cualquiera sea su naturaleza y los negocios de éstas, y cualquiera otra entidad o persona natural o jurídica que su ley orgánica u otras leyes así le encomienden.

Su misión es resguardar los derechos de los inversionistas y asegurados para propender al desarrollo de los mercados de valores y seguros a través de una regulación y una fiscalización que facilite el funcionamiento de éstos, de manera confiable y transparente.

Para los fines señalados, entre otras atribuciones, la Superintendencia se encuentra facultada convenir con otros servicios públicos y organismos del Estado la transferencia electrónica de información para facilitar el cumplimiento de sus funciones de fiscalización. De igual modo, la Superintendencia se encuentra facultada para absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas, y otros legítimos interesados, en materia de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para entrar a conocer de ellas.



**Segundo: Cooperación Recíproca, Intercambio de Información e Integración de Sistemas de Registro de Reclamos.**

Las partes declaran que la finalidad del presente convenio es establecer las bases de cooperación recíproca entre la SVS y el SERNAC para la recepción, canalización y derivación de las consultas, reclamos y denuncias que formulen asegurados, inversionistas y otros legítimos interesados, en materias relacionadas con los mercados, productos o entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Valores y Seguros, así como la entrega de información sobre mediaciones y demandas colectivas, en las condiciones que se señalarán más adelante, y que pudieran afectar a dichas entidades fiscalizadas, y el desarrollo de actividades de capacitación conjunta, en conformidad al principio de actuación coordinada de los servicios del Estado.

**a. Sistema Integrado de Atención al Consumidor.**

El Servicio Nacional del Consumidor ha desarrollado e implementado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (*SERNACfacilita*), 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 por los diferentes canales Presencial, Internet y Call Center.

Por su parte, la Superintendencia de Valores y Seguros cuenta con un sistema de atención, registro y gestión de las consultas y reclamos presentados por inversionistas, asegurados u otros legítimos interesados, respecto de los mercados, productos o entidades fiscalizadas por este Servicio.

Para los efectos del presente convenio, SERNAC y la SVS acuerdan 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 SERNAC Facilita, respecto de aquellos casos que en atención a su contenido deban ser derivados electrónicamente hacia la SVS para su conocimiento y resolución.

En Anexo al presente Convenio, se adjunta una nómina de las entidades fiscalizadas por la SVS a la fecha del presente Convenio, la cual deberá ser actualizada con una periodicidad trimestral para facilitar la oportuna derivación de los reclamos y consultas pertinentes por parte de Sernac.

El proceso de interoperabilidad entre ambos sistemas se realizará utilizando la herramienta tecnológica Web Service con XML, en los términos y condiciones que se especifican en el Anexo del presente Convenio. Al respecto, las partes se comprometen a realizar las siguientes acciones:

1. SVS entregará a Sernac un Esquema XML indicando los campos obligatorios necesarios para poder "crear" el caso en el Sistema.



2. SERNAC y SVS desarrollarán sus propios Web Service para permitir la comunicación entre ambos Sistemas de Registro de Reclamos.
3. SVS tramitará y responderá los casos derivados por Sernac directamente al consumidor que hubiera presentado un reclamo, procediendo a informar el término del caso a Sernac a través del mismo Webservice.

Asimismo, la SVS se compromete a informar periódicamente a SERNAC de los resultados de todos los reclamos derivados a través del sistema de atención de público Sernac Facilita, por las vías o mecanismo que se establezcan.

4. De manera adicional, SVS publicará un webservice que podrá ser consultado en cualquier momento por SERNAC, para informarse del estado de tramitación de cada caso.
5. SERNAC se compromete a realizar una capacitación a sus Ejecutivos de las Plataformas para informar la nueva manera de integración con el Sistema de Registro de Reclamos de la SVS, de manera tal que éstos puedan identificar aquellas consultas o reclamos de ciudadanos que involucren entidades fiscalizadas por la SVS.

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

Sernac se compromete a informar oportunamente a la SVS acerca de las mediaciones colectivas en gestión y las demandas colectivas deducidas en contra de alguna entidad fiscalizada por la SVS o de alguna de sus empresas relacionadas, iniciadas por Sernac en conformidad a lo prevenido en el artículo 58 de la Ley 19.496 o interpuestas de conformidad 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 SVS a través de un Oficio dirigido al Superintendente, con los datos y antecedentes que la ley permita transmitir según el tipo y estado de gestión de que se trate.

Si la SVS requiriera más información así deberá comunicarlo a Sernac por los canales respectivos y Sernac gestionará de acuerdo a los procedimientos establecidos por la ley vigente.

Para estos efectos, la SVS deja constancia que la nómina actualizada de las entidades supervisadas por este organismo, se encuentran informadas en la web [www.svs.cl](http://www.svs.cl), desde donde se puede obtener la información requerida para poder cumplir con este compromiso.

**c. Actividades de Capacitación.**

Para facilitar el conocimiento por parte de los ejecutivos de Sernac del ámbito de actuación de la SVS y mejorar el tratamiento y gestión de las consultas, reclamos y denuncias, particularmente en cuanto a su recepción, canalización y derivación de casos,



SERNAC y SVS 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 legislación de protección al consumidor y a la regulación de los mercados de valores y seguros.

**Tercero: Contrapartes Técnicas.**

Para los efectos antes señalados, y la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, la SVS designa como contraparte técnica al Jefe del Área de Protección al Inversionista y Asegurado. Por su parte, SERNAC designa para estos mismos efectos al jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales.

Las partes acuerdan efectuar reuniones con periodicidad semestral con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.

**Cuarto: Confidencialidad.**

Las partes deberán mantener absoluta y total reserva de toda la información que no tenga el carácter de pública a la que tengan acceso o que le sea entregada en o por la otra parte, aspecto que se considera como elemento esencial de este contrato. Se aplicará lo mismo a sus dependientes y a las personas que trabajen con ella bajo cualquier vínculo.

Asimismo, las partes deberán mantener absoluta y total reserva de toda información y datos de carácter personal, relativas al consumidor que efectúe una presentación, consulta, denuncia o reclamación, a la que tengan acceso o que le sea entregada en o por la otra parte; aspecto que se considera como elemento esencial de este Convenio. Se aplicará lo mismo a las personas que trabajen o presten servicios en la SVS y Sernac bajo cualquier vínculo. En el caso de término del presente Convenio, o su reemplazo por otro sistema de interrelación o registro, la obligación de reserva y confidencialidad continuará vigente.

Toda actividad de difusión de la suscripción del presente Convenio, o de los datos estadísticos y públicos que, en su caso, se extraigan de los sistemas de registros sujetos al procedimiento de interoperabilidad, y resulten de su sistematización y tratamiento, será coordinada previamente entre las partes.


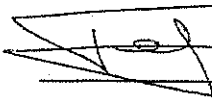
La SVS y SERNAC designarán contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos que se destinarán, para las actividades de difusión y generación de información estadística que, en conjunto, se determinen.

**Quinto: Término y Vigencia.** En virtud del presente convenio, a contar de esta fecha se deja sin efecto el Acuerdo de Cooperación e Integración de 25 de enero de 2011. El presente convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de suscripción y tendrá una duración de un año. Se renovará tácita y sucesivamente por un período similar, a menos que alguna de las partes decida ponerle término sin necesidad de expresar una causa que lo justifique, dándole aviso a la otra con una anticipación de tres meses a la fecha de la próxima renovación.



**Sexto: Personería.** La personería de don Fernando Coloma Correa para actuar en representación de la SVS, consta en el Decreto Supremo N° 330 de 2010 emitido por el Ministerio de Hacienda. La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje que lo faculta para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto N° 224 de 10 de Septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, documentos que no se insertan por ser conocidos de las partes.

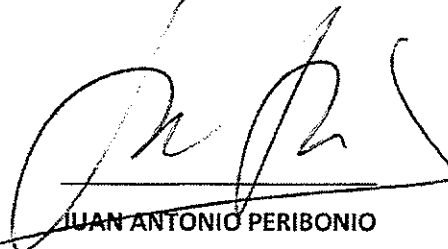
**Séptimo:** El presente convenio se firma en cuatro ejemplares, quedando dos en poder de la Superintendencia de Valores y Seguros y dos en poder del Servicio Nacional del Consumidor, haciendo cada una de ellas plena fe respecto de su contenido y estipulaciones.



FERNANDO COLOMA CORREA

Superintendente

SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS



JUAN ANTONIO PERIBONIO

Director

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





## ANEXO TÉCNICO CONVENIO SVS - SERNAC

El proceso de interoperabilidad entre ambos sistemas se realizará utilizando Web Service: un conjunto de estándares y protocolos que permiten a las aplicaciones comunicarse.

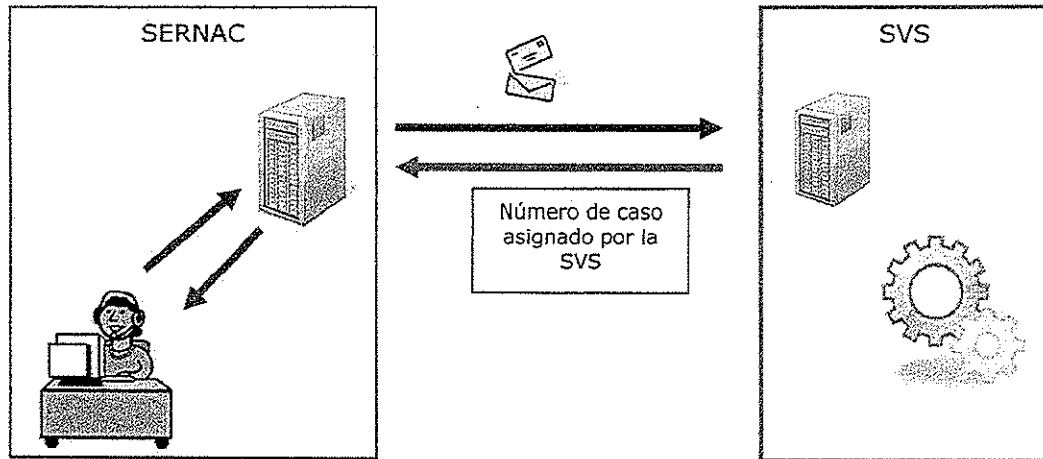
### DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Para satisfacer los requerimientos establecidos por Sernac, la SVS ha desarrollado dos servicios:

#### 1.- ENVÍO DE INFORMACIÓN:

Mediante este servicio, Sernac podrá derivar electrónicamente a la SVS aquellos casos de consultas o reclamos presentados por los consumidores en SERNAC Facilita, en relación a entidades que están en el ámbito de fiscalización de la SVS.

Para utilizar este servicio Sernac deberá, tal como se muestra en la siguiente figura, habilitar un proceso que envíe un archivo xml con el formato indicado en el archivo xsd, disponible en la siguiente URL: [http://www.svs.cl/sitio/siac/ws/svs\\_presentacion.xsd](http://www.svs.cl/sitio/siac/ws/svs_presentacion.xsd), recibiendo como respuesta el número de caso que le fue asignado en la SVS para su tramitación.



El tamaño máximo de cada archivo que se adjunte, no podrá exceder los 5 Megabytes.

La dirección para enviar la información al web service deberá ser la siguiente:  
[http://www.svs.cl/sitio/siac/ws/wssvs\\_return\\_reclamo.php](http://www.svs.cl/sitio/siac/ws/wssvs_return_reclamo.php)



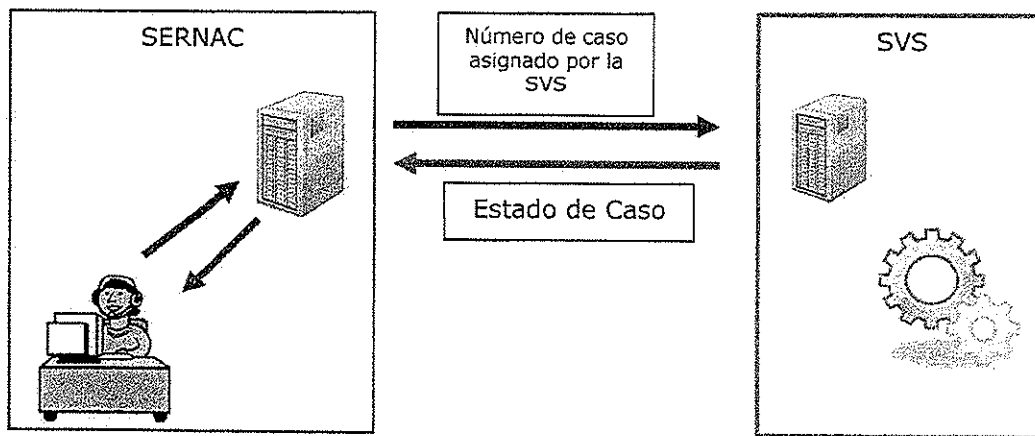
Servicio: svsap\_ingreso

Variable	Nombre	Descripción
Entrada	svsap_xml	XML estructurado de acuerdo al XSD de Presentación.
Salida	svsap_rp	<Respuesta> <Resultado> </Resultado> <Descripcion> </Descripcion> <Detalle> </Detalle> </Respuesta>

## 2.- CONSULTA ESTADO DE CASOS:

Mediante este servicio, Sernac podrá consultar electrónicamente a la SVS, por el estado de un trámite que un ciudadano presentó en SERNAC Facilita.

Para utilizar este servicio Sernac deberá, tal como se muestra en la siguiente figura, habilitar un proceso que envíe el número del caso entregado por la SVS.



La dirección para enviar la información al web service deberá ser la siguiente:

[http://www.svs.cl/sitio/siac/ws/wssvs\\_return\\_reclamo.php](http://www.svs.cl/sitio/siac/ws/wssvs_return_reclamo.php)

Servicio: svsap\_consulta

Variable	Nombre	Descripción
Entrada	svsap_caso	Número de Caso en consulta





Salida	svsap_caso	<Respuesta> <Resultado> </Resultado> <Descripcion> </Descripcion> <Detalle> </Detalle> </Respuesta>
--------	------------	---

Al consultar por el estado de un caso, se entregarán los siguientes estados:

Estado	Descripción al ciudadano
Ingresado	En etapa de asignación.
En Revisión	Asignado y en revisión de antecedentes.
Requerimiento	SVS ha enviado oficio (s) recabando antecedentes sobre la situación planteada.
Respuestas recibidas	Se recibieron las respuestas al oficio enviado.
Análisis de respuesta	Cuando se tienen todas las respuestas a un oficio y se está trabajando nuevamente en el caso.
Terminado	Oficio de término firmado.
No Existe	El número indicado no es válido o no existe en los registros de la SVS.