

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE  
COLABORACIÓN ENTRE EL  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E  
IDENTIFICACIÓN Y EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº 1045**

**SANTIAGO, 24 AGO 2017**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Título VI de la Ley Nº 19.496, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; la Ley Nº 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Nº 283, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Nº 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Servicio Nacional del Consumidor, indistintamente SERNAC, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas digan relación con el consumidor, función que incluye le resguardo del interés colectivo y difuso, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2. Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación, indistintamente SRCEI, es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y que se rige por las disposiciones de la Ley Nº 19.477 y sus normas complementarias. Tiene por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

3. Que, en el marco de la función general del SERNAC de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores -función que incluye el resguardo del interés colectivo y difuso- y teniendo presente los principios de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado, en el marco de la mediación colectiva convocada al efecto por este Servicio, CMPC Tissue S.A., las Asociaciones de Consumidores CONADECUS y ODECU y el SERNAC, suscribieron, en el mes de enero, un acuerdo

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

con el objeto de reparar los perjuicios causados a los consumidores, por el sobreprecio cobrado con ocasión de la denominada colusión del papel tissue, que contempla beneficiar al universo de consumidores que el mencionado acuerdo señala.

4. Que, en tanto facilitador de este acuerdo, SERNAC acordó con el SRCEI suscribir un convenio de colaboración, con el objeto de identificar a los beneficiarios cuando se produzca la afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores y efectuar los cruces de información que sean indispensables para llevar a cabo adecuadamente, tanto este como futuros procesos de implementación que tengan estas características.

5. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

### RESUELVO:

**APRUÉBASE** el Convenio de colaboración, suscrito con fecha 27 de julio de 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Servicio Nacional del Consumidor, que se transcribe a continuación:

### **"CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago de Chile, a 27 de julio de 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante **EL SERVICIO**, RUT N° 61.002.000-3, representado por su Director Nacional (S), don Jorge Álvarez Vásquez ambos domiciliados en calle Catedral N° 1.772, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, **SERNAC**, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 853, piso 12°, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, se ha convenido lo siguiente:

#### **PRIMERO: Antecedentes generales**

El presente Convenio se suscribe de conformidad a lo dispuesto en el D.F.L N° 1/19.653, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen Los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el artículo 7°, letra i), de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada, y atendidos los Principios de Colaboración y Gratuidad que informan las relaciones entre los distintos entes que conforman la Administración del Estado.

**EL SERVICIO** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y que se rige por las disposiciones de la Ley N° 19.477 y sus normas complementarias. Tiene por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

Por su parte, **SERNAC** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

En el marco de la función general del **SERNAC** de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores –función que incluye el resguardo del interés colectivo y difuso– y teniendo presente los principios de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado y lo establecido en el artículo 58, literal f) de la Ley N° 19.496, **SERNAC**, en noviembre de 2015, dispuso la apertura de un proceso de mediación colectiva con la empresa CMPC Tissue S.A., al que fueron invitadas las asociaciones de consumidores ODECU y CONADECUS, con el objeto de abordar en dicha instancia un plan de compensación que tuviera por finalidad reparar los perjuicios que se generaron a los consumidores afectados con ocasión de la denominada colusión del papel tissue. Como resultado de un trabajo sistemático, conjunto y consensuado entre las partes, que incluyó un riguroso análisis de los resultados arrojados por estudios e informes encargados tanto por **SERNAC** como por la propia empresa CMPC Tissue S.A. para la determinación del sobreprecio pagado, se alcanzó, en el mes de enero de 2017, un acuerdo entre todas las partes intervinientes que implica beneficiar a todas las personas que el mencionado acuerdo señala, en adelante, el "**Acuerdo**", esto es, a las personas mayores de 18 años a la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia que tenga por aprobada la conciliación acordada entre las partes y que cuenten con cédula de identidad.

Promoviendo el entendimiento voluntario entre las partes, **SERNAC** aceptó en el acuerdo que el referido monto sea depositado a su nombre, en un plazo no superior a 15 días corridos contados desde que se encuentre firme y ejecutoriada la resolución que haya aprobado dicho acuerdo conciliatorio, por un tribunal competente y que produzca el efecto erga omnes. Atendido lo anterior, y en el contexto del juicio colectivo seguido ante el 10° Juzgado Civil de Santiago, caratulado "CONADECUS con CMPC Tissue S.A. y otro", en el que se hizo parte **SERNAC**, dicho acuerdo conciliatorio fue sometido al conocimiento y aprobación de dicho tribunal, el que, en audiencia celebrada el día 12 de abril de 2017, lo tuvo por aprobado por no ser contrario a derecho ni abiertamente discriminatorio, conforme lo dispone el artículo 52 inciso décimo de la Ley N° 19.496. Actualmente existen recursos pendientes.

En cuanto al proceso de implementación del acuerdo alcanzado, y una vez que dicha resolución adquiera el carácter de firme y ejecutoriada, éste deberá ser ejecutado por un tercero de reconocido prestigio, que dé garantías suficientes de eficacia e imparcialidad, bajo la supervisión y coordinación de **SERNAC**, labores que este Servicio desempeñará en el marco de sus funciones y atribuciones, especialmente en lo referido a velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. Es así como, desarrollando la función de promover un entendimiento voluntario entre las partes, y su deber de resguardar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, este Servicio aceptó en el acuerdo, que la cantidad a que asciende la reparación fuese depositada a su nombre.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Para tal efecto, **SERNAC** ya ha venido estableciendo las coordinaciones necesarias para preparar la implementación del referido acuerdo, de manera de emplear mecanismos gratuitos o de bajo costo, rápidos y eficientes, que permitan la distribución eficaz de los fondos entre todos los beneficiarios del mismo, a través de mecanismos automáticos y de auto inscripción, según sea el caso, mediante las modalidades específicas que se comunicarán oportunamente.

### **SEGUNDO: Objeto**

Considerando lo señalado en la cláusula precedente de este Convenio y a propósito de los efectos y alcance del acuerdo antes aludido, resulta necesario establecer un ámbito de colaboración entre **EL SERVICIO** y **SERNAC**, que permita, por una parte, identificar beneficiarios cuando se produzca la afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, y por otra, efectuar los cruces de información que sean indispensables para llevar a cabo adecuadamente, tanto el proceso de implementación referido precedentemente, como futuros acuerdos que se deban implementar.

Acorde a ello, **EL SERVICIO**, mediante un mecanismo de consulta de información, bajo la modalidad de un servicio fuera de línea (batch) y en línea (web service), permitirá al **SERNAC** acceder a ciertos datos contenidos en el Registro Civil, con la finalidad de dar cumplimiento a su misión de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y especialmente para facilitar el proceso de implementación, tanto del referido acuerdo, como de futuros acuerdos compensatorios que deriven de la afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

### **TERCERO: Sobre la entrega y acceso de los datos**

#### **1. Procesos Fuera de Línea (Batch)**

##### **a. Datos de Entrada**

Para acceder a la ejecución del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar a **EL SERVICIO**, la siguiente información:

- RUN

Para tales efectos, **SERNAC** podrá proporcionar un número ilimitado de archivos, en formato de texto plano (TXT), los que a su vez deberán contener un máximo de quinientos mil (500.000) registros por archivo.

##### **b. Datos de Salida**

El resultado del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, permitirá que **EL SERVICIO** entregue al **SERNAC** la siguiente información respecto de cada RUN consultado:

- RUN
- Fecha de Nacimiento
- Fecha de Defunción, si este hecho existiese

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Tales datos serán entregados en formato de texto plano (TXT) y cada registro será una fila y los datos estarán separados por uno de los siguientes caracteres: , (coma) ; (punto y coma) | (pipe).

En caso de que el RUN consultado no cuente con dato de salida, **EL SERVICIO** proporcionará un archivo adicional con esos casos.

c. Medios para la verificación

La transferencia de los archivos, se realizará a través del servidor FTP dispuesto por **EL SERVICIO** a **SERNAC** para tales efectos. Este FTP será seguro y tendrá una IP pública y dedicada pero no exclusiva.

d. Periodicidad

Inicialmente, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO** por una (1) sola vez y al momento de la total tramitación del último acto administrativo que apruebe el presente convenio, la ejecución de un (1) proceso de consultas de hasta diez millones (10.000.000) de registros, el que tendrá carácter de gratuito.

Posteriormente, previa coordinación entre ambas partes, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO**, la ejecución de nuevos procesos de consultas de hasta un millón (1.000.000) de registros, los que tendrán carácter de gratuitos.

e. Plazo de procesamiento

Respecto de la solicitud inicial de hasta diez millones (10.000.000) registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada ya señalados.

Para el caso de las posteriores solicitudes de hasta un millón (1.000.000) de registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a diez (10) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada.

**EL SERVICIO** no será responsable por el incumplimiento de este plazo, cuando ello obedezca a razones de caso fortuito, fuerza mayor o cambio de prioridades no imputables a **EL SERVICIO**, que generen sobrecarga en el sistema computacional. No obstante ello, y en el caso que se produzcan dichos eventos, **EL SERVICIO** se obliga a informar a la brevedad al coordinador del **SERNAC**, mediante correo electrónico.

## 2. Servicios en Línea (Web Services)

- a. Web Service de Información del Certificado de Nacimiento (Dispuesto a través de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado PISEE, siendo de responsabilidad de **SERNAC** la incorporación a dicha Plataforma)

Datos de Entrada

Para acceder a la verificación de datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar lo siguiente:

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- RUN
- Dígito verificador del RUN

### Datos de Salida

Por su parte, **EL SERVICIO** retornará la siguiente información contenida en el Web Services, como datos de salida:

- RUN
- Circunscripción
- Número de la Inscripción de Nacimiento
- Registro de la Inscripción de Nacimiento
- Año de la Inscripción de Nacimiento
- Nombre completo
- Fecha de Nacimiento
- Sexo
- Lugar de Nacimiento
- Nacionalidad de Nacimiento
- Nombre del Padre
- RUN del Padre
- Nombre de la Madre
- RUN de la Madre
- Subinscripciones de Nacimiento

### Transferencia de Información

**SERNAC** deberá realizar una solicitud de información en línea a **EL SERVICIO**, quien responderá mediante una transferencia electrónica con todas las medidas de seguridad necesarias, para asegurar que la información proporcionada por éste, no sea intervenida mientras se realiza la transferencia. Lo anterior permitirá asegurar que la información sobre un número de RUN informado por **EL SERVICIO**, sea recepcionada en las mismas condiciones en que fue proporcionada por éste.

El servicio web implementado es de tipo request/response sincrónico, es decir, cada vez que se invoca un servicio, el requerimiento es originado por el cliente, el que se queda a la espera de una respuesta del servidor. Esta respuesta siempre es enviada por el servidor, ya sea que la transacción sea exitosa o fallida.

**EL SERVICIO** se compromete a entregar la información de acuerdo al contenido de su Base de Datos al momento en que la consulta sea efectuada por **SERNAC**.

### **CUARTO: Limitaciones en el uso de la información**

El **SERNAC** se obliga a utilizar la información proporcionada mediante este convenio por **EL SERVICIO**, sólo para los fines propios, en el marco de sus competencias legales, y especialmente para supervisar y coadyuvar en la ejecución del proceso de implementación, tanto de este acuerdo, como de futuros acuerdos que se hayan originado en la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, manteniendo la confidencialidad correspondiente, quedándole prohibido un uso distinto al señalado. Asimismo, se obliga a limitar la divulgación de la información, materia de este convenio, sólo a aquellas personas que estrictamente tengan la obligación de conocerla en el cumplimiento de sus funciones, evitando el acceso a terceros no autorizados.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**EL SERVICIO** quedará liberado de toda responsabilidad por el uso indebido que **SERNAC** pueda dar a la información, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones legales tendientes a demandar el reembolso de las sumas a las que eventualmente sea obligado a pagar como consecuencia de lo anterior, además de la indemnización de los perjuicios que se hubieren ocasionado.

El **SERNAC** deberá instruir por escrito, de acuerdo a sus procedimientos formales internos, a cualquier funcionario que tenga acceso a la información, respecto a la imposibilidad absoluta de copiarla, total o parcialmente, revelar, publicar, difundir, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, ya sea durante la vigencia del convenio como después de su término.

En consecuencia, **SERNAC**, respecto de la información proporcionada por **EL SERVICIO** con motivo de este convenio, deberá velar por el cumplimiento de la Ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.

### **QUINTO: Propiedad y exclusividad de los sistemas de información**

Para los efectos del presente convenio, se considerará propiedad de **EL SERVICIO**, sin limitación alguna, los registros, diseños de hardware, redes y software, diagramas de flujo de programas y sistemas, estructuras de archivos, listados de código fuente u objeto, programas de computación, arquitectura de hardware, documentación y otros informes de su propiedad o proporcionados por éste, relacionados con la materia, todo lo cual, además, constituye información confidencial.

### **SEXTO: Gratuidad**

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará con recursos propios, esto es, no generará derecho a pago o remuneración para ninguna de las partes, asumiendo cada una los costos que puedan irrogar las actividades necesarias para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el presente convenio. Será responsabilidad del **SERNAC**, y a su costo, la implementación, mantención y reparación del mecanismo que permita hacer operable el sistema que da cuenta el presente convenio.

### **SÉPTIMO: Continuidad del servicio**

Toda mantención, readecuación o interrupción de la operación del sistema, programada o no, deberá ser comunicada oportunamente, por parte de el/la Coordinador/a de **EL SERVICIO** mediante correo electrónico.

**EL SERVICIO** quedará exento de toda responsabilidad por cualquier interrupción sea planificada o imprevista; o por la suspensión de la operación del sistema, que tengan su origen en labores de mantención o readecuación o caso fortuito o fuerza mayor o de cualquier naturaleza.

### **OCTAVO: Daños y Perjuicios**

**EL SERVICIO** queda liberado de toda responsabilidad por los daños directos, perjuicios de cualquier naturaleza que pueda experimentar **SERNAC**, como consecuencia directa de la información proporcionada.

### **NOVENO: Difusión**

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Toda publicación, comunicación o emisión pública y/o privada, que realice el **SERNAC** y que refiera a la información objeto del presente convenio, deberá ser informada y coordinada con **EL SERVICIO**, indicando los fines y medios de difusión.

Asimismo, **EL SERVICIO** deberá informar y coordinar con el **SERNAC** toda publicación, publicidad, comunicación o emisión pública y/o privada que se refiera a la implementación de este acuerdo u otros acuerdos que se implementen en el futuro.

Las comunicaciones antes mencionadas, que hagan referencia a la implementación de este acuerdo, como de futuros acuerdos, deberán contar con la autorización por escrito por parte de la jefatura de Comunicaciones del **SERNAC**.

### **DÉCIMO: Vigencia**

El presente convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, lo que deberá ser comunicado recíprocamente por **EL SERVICIO** a **EL SERNAC**, según corresponda.

### **UNDÉCIMO: Duración**

El presente convenio tendrá una duración de un (1) año, a contar de su entrada en vigencia, plazo que se entenderá renovado automáticamente hasta por cuatro (4) períodos iguales, salvo que alguna de las partes manifieste por escrito su voluntad en contrario.

**EL SERVICIO** y **SERNAC** acuerdan que, en el caso de término del presente convenio deberá comunicarse, según corresponda, al Director Nacional mediante Oficio, con una anticipación de a lo menos treinta (30) días corridos a la fecha de vencimiento del convenio o de la renovación respectiva, lo cual se entenderá notificado una vez recepcionado por **EL SERVICIO** o **SERNAC**.

### **DUODÉCIMO: Coordinadores/as**

Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente convenio, cada una de las partes designará un/a coordinador/a:

- Por **EL SERVICIO**:  
La Jefa de la Unidad de Atención de Instituciones, doña Andrea Muñoz Contreras, dependiente de la Subdirección de Estudios y Desarrollo de **EL SERVICIO**, correo electrónico [convenios@srcei.cl](mailto:convenios@srcei.cl), fono (56-2) 26114187, o quien la subrogue en el cargo.
- Por **SERNAC**:  
La Subdirectora de Desarrollo Institucional del **SERNAC**, doña Ana María Becerra, correo electrónico [abecerra@sernac.cl](mailto:abecerra@sernac.cl), fono (56-2) 23519675, o quien la subrogue en el cargo.

En el evento de modificarse la designación de el/la o los/as Coordinadores/as, se deberá dar aviso, por medio de correo electrónico a la otra parte, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el cambio se produzca.

### **DÉCIMO TERCERO: Copias**

**Gobierno de Chile**

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Se deja constancia que el presente convenio se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

**DÉCIMO CUARTO: Anexos**

Las partes acuerdan que, en el evento de ser necesario suscribir algún anexo, éste se entenderá formar parte integrante del presente convenio, lo que deberá ser aprobado mediante Resolución del Jefe Superior de **EL SERVICIO** y **SERNAC**.

**DÉCIMO QUINTO: Solución de conflictos**

Para todos los efectos legales derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

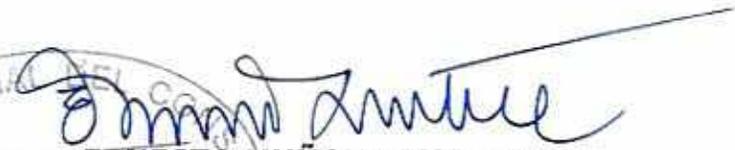
**DÉCIMO SEXTO: Personerías**

La personería de don Jorge Álvarez Vásquez, para actuar a nombre y en representación de **EL SERVICIO**, consta en el Decreto Exento N°136, de fecha 14 de enero de 2016, del Ministerio de Justicia.

La personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar a nombre y en representación de **SERNAC**, consta en el Decreto Supremo N° 283, de fecha 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

FDO: Don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE, en representación del SERNAC y don JORGE ALVAREZ VÁSQUEZ, en representación del SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN".

**ANOTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL

## CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago de Chile, a 27 JUL. 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante **EL SERVICIO**, RUT N°61.002.000-3, representado por su Director Nacional (S), don Jorge Álvarez Vásquez ambos domiciliados en calle Catedral N°1.772, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, **SERNAC**, RUT N°60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, ambos domiciliados en calle Agustinas N°853, piso 12°, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, se ha convenido lo siguiente:

### PRIMERO: Antecedentes generales

El presente Convenio se suscribe de conformidad a lo dispuesto en el D.F.L N°1/19.653, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen Los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el artículo 7°, letra i), de la Ley N°19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; la Ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada, y atendidos los Principios de Colaboración y Gratuidad que informan las relaciones entre los distintos entes que conforman la Administración del Estado.

**EL SERVICIO** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y que se rige por las disposiciones de la Ley N°19.477 y sus normas complementarias. Tiene por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

Por su parte, **SERNAC** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N°19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.



Dirección Nacional



CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

En el marco de la función general del **SERNAC** de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores –función que incluye el resguardo del interés colectivo y difuso– y teniendo presente los principios de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado y lo establecido en el artículo 58, literal f) de la Ley N° 19.496, **SERNAC**, en noviembre de 2015, dispuso la apertura de un proceso de mediación colectiva con la empresa CMPC Tissue S.A., al que fueron invitadas las asociaciones de consumidores ODECU y CONADECUS, con el objeto de abordar en dicha instancia un plan de compensación que tuviera por finalidad reparar los perjuicios que se generaron a los consumidores afectados con ocasión de la denominada colusión del papel tissue. Como resultado de un trabajo sistemático, conjunto y consensuado entre las partes, que incluyó un riguroso análisis de los resultados arrojados por estudios e informes encargados tanto por **SERNAC** como por la propia empresa CMPC Tissue S.A. para la determinación del sobreprecio pagado, se alcanzó, en el mes de enero de 2017, un acuerdo entre todas las partes intervinientes que implica beneficiar a todas las personas que el mencionado acuerdo señala, en adelante, el “**Acuerdo**”, esto es, a las personas mayores de 18 años a la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia que tenga por aprobada la conciliación acordada entre las partes y que cuenten con cédula de identidad.

Promoviendo el entendimiento voluntario entre las partes, **SERNAC** aceptó en el acuerdo que el referido monto sea depositado a su nombre, en un plazo no superior a 15 días corridos contados desde que se encuentre firme y ejecutoriada la resolución que haya aprobado dicho acuerdo conciliatorio, por un tribunal competente y que produzca el efecto erga omnes. Atendido lo anterior, y en el contexto del juicio colectivo seguido ante el 10° Juzgado Civil de Santiago, caratulado “CONADECUS con CMPC Tissue S.A. y otro”, en el que se hizo parte **SERNAC**, dicho acuerdo conciliatorio fue sometido al conocimiento y aprobación de dicho tribunal, el que, en audiencia celebrada el día 12 de abril de 2017, lo tuvo por aprobado por no ser contrario a derecho ni abiertamente discriminatorio, conforme lo dispone el artículo 52 inciso décimo de la Ley N°19.496. Actualmente existen recursos pendientes.

En cuanto al proceso de implementación del acuerdo alcanzado, y una vez que dicha resolución adquiera el carácter de firme y ejecutoriada, éste deberá ser ejecutado por un tercero de reconocido prestigio, que dé garantías suficientes de eficacia e imparcialidad, bajo la supervisión y coordinación de **SERNAC**, labores que este Servicio desempeñará en el marco de sus funciones y atribuciones, especialmente en lo referido a velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. Es así como, desarrollando la función de promover un entendimiento voluntario entre las partes, y su deber de resguardar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, este Servicio aceptó en el acuerdo, que la cantidad a que asciende la reparación fuese depositada a su nombre.



Dirección Nacional



COLABORACIÓN



Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gub.cl | Casilla 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

Para tal efecto, **SERNAC** ya ha venido estableciendo las coordinaciones necesarias para preparar la implementación del referido acuerdo, de manera de emplear mecanismos gratuitos o de bajo costo, rápidos y eficientes, que permitan la distribución eficaz de los fondos entre todos los beneficiarios del mismo, a través de mecanismos automáticos y de auto inscripción, según sea el caso, mediante las modalidades específicas que se comunicarán oportunamente.

## SEGUNDO: Objeto

Considerando lo señalado en la cláusula precedente de este Convenio y a propósito de los efectos y alcance del acuerdo antes aludido, resulta necesario establecer un ámbito de colaboración entre **EL SERVICIO** y **SERNAC**, que permita, por una parte, identificar beneficiarios cuando se produzca la afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, y por otra, efectuar los cruces de información que sean indispensables para llevar a cabo adecuadamente, tanto el proceso de implementación referido precedentemente, como futuros acuerdos que se deban implementar.

Acorde a ello, **EL SERVICIO**, mediante un mecanismo de consulta de información, bajo la modalidad de un servicio fuera de línea (batch) y en línea (web service), permitirá al **SERNAC** acceder a ciertos datos contenidos en el Registro Civil, con la finalidad de dar cumplimiento a su misión de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y especialmente para facilitar el proceso de implementación, tanto del referido acuerdo, como de futuros acuerdos compensatorios que deriven de la afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

## TERCERO: Sobre la entrega y acceso de los datos

### 1. Procesos Fuera de Línea (Batch)

#### a. Datos de Entrada

Para acceder a la ejecución del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar a **EL SERVICIO**, la siguiente información:

- RUN.

Para tales efectos, **SERNAC** podrá proporcionar un número ilimitado de archivos, en formato de texto plano (TXT), los que a su vez deberán contener un máximo de quinientos mil (500.000) registros por archivo.



Dirección Nacional

Central 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**b. Datos de Salida**

El resultado del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, permitirá que **EL SERVICIO** entregue al **SERNAC** la siguiente información respecto de cada RUN consultado:

- RUN.
- Fecha de Nacimiento.
- Fecha de Defunción, si este hecho existiese.

Tales datos serán entregados en formato de texto plano (TXT) y cada registro será una fila y los datos estarán separado por uno de los siguientes caracteres: , (coma) ; (punto y coma) | (pipe).

En caso de que el RUN consultado no cuente con dato de salida, **EL SERVICIO** proporcionará un archivo adicional con esos casos.

**c. Medios para la verificación**

La transferencia de los archivos, se realizará a través del servidor FTP dispuesto por **EL SERVICIO** a **SERNAC** para tales efectos. Este FTP será seguro y tendrá una IP pública y dedicada pero no exclusiva.

**d. Periodicidad**

Inicialmente, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO** por una (1) sola vez y al momento de la total tramitación del último acto administrativo que apruebe el presente convenio, la ejecución de un (1) proceso de consultas de hasta diez millones (10.000.000) de registros, el que tendrá carácter de gratuito.

Posteriormente, previa coordinación entre ambas partes, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO**, la ejecución de nuevos procesos de consultas de hasta un millón (1.000.000) de registros, los que tendrán carácter de gratuitos.

**e. Plazo de procesamiento**

Respecto de la solicitud inicial de hasta diez millones (10.000.000) registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada ya señalados.

Para el caso de las posteriores solicitudes de hasta un millón (1.000.000) de registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a diez (10) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada.

**EL SERVICIO** no será responsable por el incumplimiento de este plazo, cuando ello obedezca a razones de caso fortuito, fuerza mayor o cambio de prioridades no imputables a **EL SERVICIO**, que generen sobrecarga en el sistema computacional!

Dirección Nacional

Sede Central 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl Call Center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ



No obstante ello, y en el caso que se produzcan dichos eventos, **EL SERVICIO** se obliga a informar a la brevedad al coordinador del **SERNAC**, mediante correo electrónico.

## 2. Servicios en Línea (Web Services)

- a. Web Service de Información del Certificado de Nacimiento (Dispuesto a través de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado PISEE, siendo de responsabilidad de **SERNAC** la incorporación a dicha Plataforma).

### Datos de Entrada

Para acceder a la verificación de datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar lo siguiente:

- RUN.
- Dígito verificador del RUN.

### Datos de Salida

Por su parte, **EL SERVICIO** retornará la siguiente información contenida en el Web Services, como datos de salida:

- RUN.
- Circunscripción.
- Número de la Inscripción de Nacimiento.
- Registro de la Inscripción de Nacimiento.
- Año de la Inscripción de Nacimiento.
- Nombre completo.
- Fecha de Nacimiento.
- Sexo.
- Lugar de Nacimiento.
- Nacionalidad de Nacimiento.
- Nombre del Padre.
- RUN del Padre.
- Nombre de la Madre.
- RUN de la Madre.
- Subinscripciones de Nacimiento.

### Transferencia de Información

**SERNAC** deberá realizar una solicitud de información en línea a **EL SERVICIO**, quien responderá mediante una transferencia electrónica con todas las medidas de seguridad necesarias, para asegurar que la información proporcionada por éste, no sea intervenida mientras se realiza la transferencia. Lo anterior permitirá asegurar que la información sobre un número de RUN informado por **EL SERVICIO**, sea recepcionada en las mismas condiciones en que fue proporcionada por éste.



El servicio web implementado es de tipo request/response sincrónico, es decir, cada vez que se invoca un servicio, el requerimiento es originado por el cliente, el que se queda a la espera de una respuesta del servidor. Esta respuesta siempre es enviada por el servidor, ya sea que la transacción sea exitosa o fallida.

**EL SERVICIO** se compromete a entregar la información de acuerdo al contenido de su Base de Datos al momento en que la consulta sea efectuada por **SERNAC**.

#### CUARTO: Limitaciones en el uso de la información

El **SERNAC** se obliga a utilizar la información proporcionada mediante este convenio por **EL SERVICIO**, sólo para los fines propios, en el marco de sus competencias legales, y especialmente para supervisar y coadyuvar en la ejecución del proceso de implementación, tanto de este acuerdo, como de futuros acuerdos que se hayan originado en la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, manteniendo la confidencialidad correspondiente, quedándole prohibido un uso distinto al señalado. Asimismo, se obliga a limitar la divulgación de la información, materia de este convenio, sólo a aquellas personas que estrictamente tengan la obligación de conocerla en el cumplimiento de sus funciones, evitando el acceso a terceros no autorizados.

**EL SERVICIO** quedará liberado de toda responsabilidad por el uso indebido que **SERNAC** pueda dar a la información, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones legales tendientes a demandar el reembolso de las sumas a las que eventualmente sea obligado a pagar como consecuencia de lo anterior, además de la indemnización de los perjuicios que se hubieren ocasionado.

El **SERNAC** deberá instruir por escrito, de acuerdo a sus procedimientos formales internos, a cualquier funcionario que tenga acceso a la información, respecto a la imposibilidad absoluta de copiarla, total o parcialmente, revelar, publicar, difundir, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, ya sea durante la vigencia del convenio como después de su término.

En consecuencia, **SERNAC**, respecto de la información proporcionada por **EL SERVICIO** con motivo de este convenio, deberá velar por el cumplimiento de la Ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.

#### QUINTO: Propiedad y exclusividad de los sistemas de información

Para los efectos del presente convenio, se considerará propiedad de **EL SERVICIO**, sin limitación alguna, los registros, diseños de hardware, redes y software, diagramas de flujo de programas y sistemas, estructuras de archivos, listados de código fuente u objeto, programas de computación, arquitectura de hardware, documentación y otros informes de su propiedad o proporcionados por éste, relacionados con la materia, todo lo cual, además, constituye información confidencial.



Dirección Nacional  
Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56-2) 261 15001 www.registrocivil.gub.cl Casillero 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ



**SEXTO:** Gratuidad

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará con recursos propios, esto es, no generará derecho a pago o remuneración para ninguna de las partes, asumiendo cada una los costos que puedan irrogar las actividades necesarias para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el presente convenio. Será responsabilidad del **SERNAC**, y a su costo, la implementación, mantención y reparación del mecanismo que permita hacer operable el sistema que da cuenta el presente convenio.

**SÉPTIMO:** Continuidad del servicio

Toda mantención, readecuación o interrupción de la operación del sistema, programada o no, deberá ser comunicada oportunamente, por parte de el/la Coordinador/a de **EL SERVICIO** mediante correo electrónico.

**EL SERVICIO** quedará exento de toda responsabilidad por cualquier interrupción sea planificada o imprevista; o por la suspensión de la operación del sistema, que tengan su origen en labores de mantención o readecuación o caso fortuito o fuerza mayor o de cualquier naturaleza.

**OCTAVO:** Daños y Perjuicios

**EL SERVICIO** queda liberado de toda responsabilidad por los daños directos, perjuicios de cualquier naturaleza que pueda experimentar **SERNAC**, como consecuencia directa de la información proporcionada.

**NOVENO:** Difusión

Toda publicación, comunicación o emisión pública y/o privada, que realice el **SERNAC** y que refiera a la información objeto del presente convenio, deberá ser informada y coordinada con **EL SERVICIO**, indicando los fines y medios de difusión.

Asimismo, **EL SERVICIO** deberá informar y coordinar con el **SERNAC** toda publicación, publicidad, comunicación o emisión pública y/o privada que se refiera a la implementación de este acuerdo u otros acuerdos que se implementen en el futuro.

Las comunicaciones antes mencionadas, que hagan referencia a la implementación de este acuerdo, como de futuros acuerdos, deberán contar con la autorización por escrito por parte de la jefatura de Comunicaciones del **SERNAC**.



Dirección Nacional

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gub.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ



**DÉCIMO:** Vigencia

El presente convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, lo que deberá ser comunicado recíprocamente por **EL SERVICIO** o **SERNAC**, según corresponda.

**UNDÉCIMO:** Duración

El presente convenio tendrá una duración de un (1) año, a contar de su entrada en vigencia, plazo que se entenderá renovado automáticamente hasta por cuatro (4) períodos iguales, salvo que alguna de las partes manifieste por escrito su voluntad en contrario.

**EL SERVICIO** y **SERNAC** acuerdan que, en el caso de término del presente convenio deberá comunicarse, según corresponda, al Director Nacional mediante Oficio, con una anticipación de a lo menos treinta (30) días corridos a la fecha de vencimiento del convenio o de la renovación respectiva, lo cual se entenderá notificado una vez recepcionado por **EL SERVICIO** o **SERNAC**.

**DUODÉCIMO:** Coordinadores/as

Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente convenio, cada una de las partes designará un/a coordinador/a:

- **Por EL SERVICIO:**  
La Jefa de la Unidad de Atención de Instituciones, doña Andrea Muñoz Contreras, dependiente de la Subdirección de Estudios y Desarrollo de **EL SERVICIO**, correo electrónico [convenios@srcei.cl](mailto:convenios@srcei.cl), fono (56-2) 26114187, o quien la subrogue en el cargo.
- **Por SERNAC:**  
La Subdirectora de Desarrollo Institucional del **SERNAC**, doña Ana María Becerra, correo electrónico [abecerra@sernac.cl](mailto:abecerra@sernac.cl), fono (56-2) 23519675, o quien la subrogue en el cargo

En el evento de modificarse la designación de el/la o los/as Coordinadores/as, se deberá dar aviso, por medio de correo electrónico a la otra parte, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el cambio se produzca.

**DÉCIMO TERCERO:** Copias

Se deja constancia que el presente convenio se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.



Dirección Nacional

Calle Real 1772, 3er Piso, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**DÉCIMO CUARTO:** Anexos

Las partes acuerdan que, en el evento de ser necesario suscribir algún anexo, éste se entenderá formar parte integrante del presente convenio, lo que deberá ser aprobado mediante Resolución del Jefe Superior de **EL SERVICIO** y **SERNAC**.

**DÉCIMO QUINTO:** Solución de conflictos

Para todos los efectos legales derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

**DÉCIMO SEXTO:** Personerías

La personería de don Jorge Álvarez Vásquez, para actuar a nombre y en representación de **EL SERVICIO**, consta en el Decreto Exento N°136, de fecha 14 de enero de 2016, del Ministerio de Justicia.

La personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar a nombre y en representación de **SERNAC**, consta en el Decreto Supremo N°283, de fecha 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



**JORGE ALVAREZ VÁSQUEZ**  
DIRECTOR NACIONAL (S)  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E  
IDENTIFICACIÓN



**ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



Dirección Nacional

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl Call center 500 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

**APRUEBA VERSIÓN 01 DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 3297, DE 19 DE JULIO DE 2012 Y RESOLUCIÓN EXENTA N° 4457, DE 03 DE OCTUBRE 2012.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0331**

**SANTIAGO, 26 DE JUNIO DE 2014**

**Hoy se resolvió lo que sigue:**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 5° del D.F.L. N° 1/19.653, de 2001, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el artículo 7° letra u) de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en el D.F.L N° 29, de 2005, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma; en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada; en la Ley N° 19.223, sobre Delitos Informáticos; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; en el Decreto Supremo N° 83, de 2005, de la Secretaría General de la Presidencia, que aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos; en la Norma Chilena NCh-ISO 27001/2013 Tecnología de la Información - Técnicas de Seguridad - Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información; en la Norma Chilena NCh-ISO 27002/2013, Tecnología de la Información - Código de Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información; Decreto Exento N° 239 de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del 21/08/14 que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2015; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación tiene como misión hacer posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

2. Que, dentro de los objetivos estratégicos vigentes del Servicio de Registro Civil e Identificación se encuentra "Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información".

CAUIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

3. Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación debe dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Supremo N° 83, de 2005, que aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos y ha decidido continuar con las buenas prácticas establecidas en el Sistema PMG de Seguridad de la Información, los cuales se basan en la Norma Chilena NCh-ISO 27001/2013.

4. Lo expuesto en el Decreto Exento N° 239 de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del 21/08/14 que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2015, que establece como objetivo "Gestionar los riesgos de seguridad de la información de los activos que soportan los procesos de provisión de bienes y servicios, mediante la aplicación de controles basados en la Norma NCh-ISO 27001.

5. Los acuerdos tomados en Reunión del Comité Directivo de Seguridad de la Información de fecha 15 de octubre de 2014, en el sentido de establecer la necesidad de actualizar la Política de Seguridad de la Información vigente en la Institución, por lo que:

#### RESUELVO:

1. **APRUEBASE**, la versión N° 01 de la Política de Seguridad de la Información del Servicio de Registro Civil e Identificación, cuyo texto es el que sigue:

### POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

#### I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

El Servicio de Registro Civil e Identificación (en adelante SRCel), promoverá la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información a través de la implementación, mantención y mejora continua de un Sistema de Seguridad de la Información (en adelante SSI) que permita asegurar la continuidad operacional de la Institución, nuestras relaciones e imagen con la ciudadanía, los proveedores y nuestro personal.

#### II. ALCANCE

Esta política contiene los lineamientos generales aplicables en forma transversal a todos los procesos del SRCel en materias relativas a la Seguridad de la Información. En este sentido, deberá ser aplicada por todos los funcionarios(as) de planta y contrata; personal a honorarios y terceros externos contratados que prestan servicios y que tengan acceso a los activos de información de la institución.

#### III. SEGURIDAD DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Para el SRCel, serán Activos de Información, la información propiamente tal, en sus múltiples formatos, tales como papel, electrónico o cualquier otro medio; los equipos/sistemas/infraestructura (de propiedad del Servicio o externalizados) que soportan la información y las personas de la institución o externos que la utilizan y que tienen el conocimiento de los procesos institucionales.

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

DIRECCIÓN NACIONAL - Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Fono: (56-2) 782 20 37 - (56-2) 782 20 39  
www.registrocivil.cl - Call Center 600 370 2000

Por lo anterior, la Seguridad de la Información tiene como objetivo proteger aquellos Activos de Información que tengan una relevancia para la Institución, para asegurar su confidencialidad, integridad y disponibilidad de los mismos, a objeto de mantener y asegurar la continuidad operativa del SRCel.

#### IV. ROLES Y RESPONSABILIDADES

##### a) Roles y Estructura del Sistema de Seguridad de la Información

El SRCel contará con una estructura funcional del Sistema de Seguridad de la Información que considera:

- Dirección del Servicio
- Comité Directivo de Seguridad de la Información
- Comité Operativo de Seguridad de la Información
- Encargado/a de Seguridad de la Información
- Oficial de Seguridad TI
- Encargado/as de Seguridad de la Información Regionales

Las responsabilidades y funciones de la estructura del SSI, se encontrarán descritas en sus respectivas resoluciones de creación o designación.

##### b) Responsabilidades en el Sistema de Seguridad de la Información

Será responsabilidad de los **funcionarios(as) de planta y contrata; personal a honorarios y terceros externos** contratados que prestan servicios y que tengan acceso a los activos de información de la Institución, dar cumplimiento a la presente Política y a otras Políticas, Procedimientos o Instructivos asociados al Sistema de Seguridad de la información.

Las **Jefaturas y/o dueños de activos o proceso**, deben velar porque el personal de su dependencia conozca y cumpla la presente Política y a otras Políticas, Procedimientos o Instructivos asociados al Sistema de Seguridad de la información.

Los **administradores/coordinadores de contrato**, deben velar porque los terceros externos (proveedores) contratados que prestan servicios y que tengan acceso a los activos de información de la Institución, den cumplimiento a la presente Política y a otras Políticas, Procedimientos o Instructivos asociados al Sistema de Seguridad de la información, así como asegurar que en los respectivos contratos de provisión de servicios externos, se incluyan cláusulas de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que tengan acceso a propósito de la ejecución de los mismos

#### V. INCUMPLIMIENTOS DE LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD

El incumplimiento de la presente Política o de otras Políticas, Procedimientos o Instructivos asociados al Sistema de Seguridad de la Información ya sea por parte del Personal del Servicio o de externos, podrá traer como consecuencia la aplicación de las sanciones administrativas, civiles o penales establecidas en la legislación vigente y en los procedimientos internos de la Institución.

Es deber de todo el personal del Servicio y de los externos informar a la brevedad a su jefatura directa si se tiene conocimiento del incumplimiento de la normativa vigente en esta materia. Esta información deberá canalizarse al Encargado/a de Seguridad de la Información a través de los medios formales que se tenga disponible.

## VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

- a) **Confidencialidad:** el Servicio deberá velar por que se apliquen los controles necesarios para resguardar a los activos de información y tratar los riesgos asociados por ejemplo de cualquier acceso libre o no autorizado, revelaciones accidentales, espionaje, violación de la privacidad y otras acciones de similares características.
- b) **Integridad:** el Servicio deberá velar porque se apliquen los controles necesarios para resguardar a los activos de información y tratar los riesgos asociados por ejemplo de cualquier degradación por efectos de agentes internos o externos, ambientales o manipulación que afecten su exactitud y completitud.
- c) **Disponibilidad:** el Servicio deberá velar porque se apliquen los controles necesarios para resguardar a los activos de información y tratar los riesgos asociados por ejemplo de cualquier interrupción, asegurando que se encuentren accesibles y utilizables, para que no afecte la continuidad operacional.
- d) **Velar porque los funcionarios(as) de planta y contrata del Servicio y el personal contratado a honorario, cuenten con las competencias en materias concernientes a la presente Política y a otras asociadas al Sistema de Seguridad de la Información.**

Los objetivos especificos a cumplir por parte del Servicio en materias de Seguridad de la Información, se determinarán en base a un análisis de los riesgos y amenazas a los que estén expuestos los activos de información críticos, los cuales deberán ser revisados anualmente y tratados a través del diseño e implementación de un Plan de Mitigación de Riesgos, el cual será aprobado por el Comité Directivo de Seguridad de la Información.

**2. ANALÍCESE Y EVALÚESE** anualmente tanto el contenido como el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información por el Comité Directivo de Seguridad de la Información o cuando se produzca un cambio o incidente significativo que la impacte.

**3.** El Comité Directivo y Operativo de Seguridad de la Información deberán cumplir las funciones y responsabilidades señaladas en las Resoluciones Exenta de rigor que los designa.

**4.** Se deberá designar mediante la Resolución Exenta de rigor, al Encargado/a de Seguridad de la Información, al Oficial de Seguridad TI y a los Encargados/as de Seguridad de la Información Regionales.

5. **DIFÚNDASE** el presente documento a los funcionarios(as) de planta y contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, al personal contratado a honorarios, y a los terceros externos (Proveedores) que interactúan de manera habitual u ocasional con la Institución a través de los siguientes medios: Correos Electrónicos, Software QSM ([http://calidad\\_srcei.cl/qsm/](http://calidad_srcei.cl/qsm/)), Entrega de la Resolución Exenta que Aprueba la Política de Seguridad de la Información y de su comprobante a los nuevos funcionarios(as) que ingresen a la Institución, Inducciones a los funcionarios(as) que ingresen a la Institución, Charlas de difusión, Afiches, Cartas a los terceros externos (Proveedores) que prestan servicios en la Institución; y Otros que se tengan disponibles.

6. **DÉJASE** sin efecto a contar del 25 de noviembre de 2014, la Resolución Exenta N° 3297, de 19 de julio de 2012, que aprueba Documento Política de Seguridad de la Información del Servicio de Registro Civil e Identificación y Resolución Exenta N° 4457, de 03 de octubre de 2012, que modifica a la Resolución Exenta N° 3297 en la parte que indica.

#### ANÓTESE Y COMUNIQUESE



**TERESA ALANIS ZULETA**  
Directora Nacional (TP)

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento  
Saluda a usted,

**MARIO MIRANDA SIGNE**  
Jefe Departamento Desarrollo de las Personas(s)

TAZ / LDH / RMG / M...  
DISTRIBUCIÓN

- Dirección Nacional
- Subdirecciones (4)
- Direcciones Regionales (15)
- Depto. Desarrollo de las Personas
- Depto. Administración
- Depto. Archivo General
- Subdepartamentos Archivo General (7)
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Comunicaciones
- Unidad de Planificación y Control de Gestión
- Encargado(a) Seguridad de la Información
- Oficial de Seguridad TI
- Personal a Honorarios
- Proveedores Externos

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

DIRECCIÓN NACIONAL - Catedral 1772, 3er Piso, Santiago, Fono: (56-2) 782 20 37 - (56-2) 762 20 39  
www.registrocivil.cl - Call Center 600 370 2000

 <b>Registro Civil e Identificación</b> <small>Presente en toda tu vida</small> Ministerio de Justicia	<b>POLÍTICA DE CONVENIOS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN O TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES</b>	
	Fecha Revisión	24/08/2015

**POLÍTICA DE CONVENIOS  
ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN O  
TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES**

<b>ELABORADO POR</b>  Andrea Muñoz Contreras Jefa Unidad de Atención de Instituciones	<b>REVISADO POR</b>  Mauricio Gálvez Cisternas Subdirector de Estudios y Desarrollo (TP)	<b>APROBADO POR</b>  Teresa Alanis Zuleta Directora Nacional (TP)
---	--	--



V°B° Leyla Díaz Hernández – Subdirectora Jurídica (S)

V°B° Paulo Ulloa Cifuentes – Jefe Departamento de Estudios

V°B° María Elena Espina Véliz – Encargada Seguridad SSI y Adquisiciones TI

 <b>Registro Civil e Identificación</b> <small>Presente en toda tu vida</small> Ministerio de Justicia	<b>POLÍTICA DE CONVENIOS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN O TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES</b>		
	Fecha Revisión	24/08/2015	
	Páginas	2 de 3	
		Versión	02

## I. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

La presente política se aplica dentro del marco del desarrollo institucional del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), para el logro de sus objetivos estratégicos, asumiendo como desafío propender a la mejora continua de sus procesos de atención a usuarios/as, a través de la celebración de convenios de colaboración y/o prestación de servicios relacionados con la verificación o transferencia de información con Instituciones Públicas y/o Privadas, en virtud de las facultades contempladas en el artículo N°7 de la Ley N°19.477 Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Lo anterior, a través de una gestión descentralizada para la generación de alianzas estratégicas que apunten a facilitar y simplificar los trámites que los/las ciudadanos/as efectúan en el SRCel o en otras Instituciones Públicas o Privadas que mantengan convenio suscrito y vigente con el SRCel, con el objeto de contribuir al nivel de satisfacción de los/as usuarios/as, así como también, en el fortalecimiento de la atención virtual.

Esta política permite dar respuesta a los nuevos requisitos establecidos en la norma NCh-ISO 27.001:2013, respecto de los controles: A.13.2.2 Acuerdos sobre la transferencia de información y A.13.2.4 Confidencialidad de los acuerdos de no divulgación, así como también el DS N°83 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, especialmente lo dispuesto en el artículo 10, letra a).

La presente política orienta su acción hacia toda verificación o transferencia de información con Instituciones Públicas y/o Privadas; y aplica a todos los funcionarios y funcionarias de planta, contrata y honorarios del SRCel, que de alguna manera tienen relación con la gestión de convenios asociados a dicha prestación de servicios.

## II. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades establecidas para el cumplimiento de los lineamientos definidos por el SRCel respecto de la Política de Convenios asociados a la prestación de servicios de verificación o transferencia de información con Instituciones recae en la Unidad de Atención de Instituciones, dependiente de la Subdirección de Estudios y Desarrollo.

## III. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La presente política debe formar parte integral de la documentación del Sistema de Seguridad del SRCel y está orientada a formular las directrices generales que permitan minimizar el impacto de las amenazas y riesgos que pudiesen estar presentes, en materias de acuerdos sobre la transferencia de información, así como también, respecto de la confidencialidad de los acuerdos de no divulgación.

En este sentido y alineado con el Principio de Interoperabilidad del Estado, el SRCel se compromete a propiciar la generación de convenios de colaboración y/o prestación de servicios relacionados con la verificación o transferencia de información, según sea su pertinencia, con Instituciones Públicas o Privadas, conforme a sus condiciones técnicas y operativas, bajo los siguientes lineamientos generales:

1. Velar por la protección de los datos personales, en la prestación de servicios de verificación o transferencia de información en los convenios suscritos con distintas Instituciones Públicas y/o Privadas, en conformidad a lo dispuesto por la Ley N°19.628 sobre Protección a la Vida Privada

 <b>Registro Civil e Identificación</b> <small>Presencia en toda tu vida</small> <b>MINISTERIO DE JUSTICIA</b>	<b>POLÍTICA DE CONVENIOS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN O TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES</b>			
	Fecha Revisión	24/08/2015	Páginas	3 de 3
			Versión	02

2. Mejorar indirectamente los niveles de satisfacción de los usuarios/as, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios, mediante la descentralización en la prestación de servicios de información por medio de la suscripción de convenios con distintas Instituciones.
3. Fortalecer el Rol del Servicio de Registro Civil e Identificación dentro de la Sociedad.
4. Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales.
5. Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.
6. Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.
7. Incorporar enfoque de género y no discriminación, ya sea desde la redacción de los convenios que se suscriben con distintas Instituciones, así como también, a incentivar a éstas a contemplar e incorporar la perspectiva de género en las distintas etapas del ciclo de vida de las políticas públicas que puedan generar, mediante el acceso a servicios de información que el SRCel les pueda proporcionar.

Para el logro de estos objetivos, la Política de Convenios asociada a la prestación de servicios de verificación o transferencia de información con Instituciones, se sustentará en los siguientes lineamientos específicos:

1. Mantener y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información relevantes para el SRCel, de acuerdo a la Política de Seguridad de la Información; y la Política de Protección, Privacidad de los Datos Personales y el Uso del Sitio Web.
2. Mantener y garantizar la confidencialidad de todos los antecedentes que se definan en los convenios suscritos, no pudiendo hacer uso de éstos para fines ajenos al mismo.
3. Propender a los convenios en línea, en desmedro de transferencias de bases de datos, asegurando que cada consulta que se hace se responde con la última información registrada.
4. Prohibir el traspaso de la información a terceros no autorizados que se entrega mediante la suscripción de convenios a las Instituciones Públicas y/o Privadas.
5. Garantizar el correcto uso de la información únicamente para cumplimiento de los fines propios que se establecen en los convenios suscritos y en conformidad a las competencias legales en el caso de Instituciones Públicas.
6. Evaluar los precios definidos para la prestación de servicios de verificación o transferencia de información a Instituciones Públicas y/o Privadas, con la finalidad de mantener un equilibrio entre los objetivos de cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la entrega de los servicios a la ciudadanía.
7. Mantener una cartera actualizada de los servicios de verificación o transferencia de información a proveer a las Instituciones Públicas y/o Privadas, de tal forma, de contribuir al nivel de satisfacción de los usuarios/as.
8. Generar alianzas estratégicas con las Instituciones Públicas y/o Privadas, con las que el SRCel mantiene convenio vigente, que sean cercanas a las personas y faciliten la interoperabilidad del SRCel con el resto de la red de Instituciones del país.
9. Incentivar el uso de la tecnología en los procesos operativos de los convenios suscritos.

A objeto de dar cumplimiento a la presente política, la Subdirección de Estudios y Desarrollo, de la cual depende la Unidad de Atención de Instituciones, deberá asegurar la correcta implementación y cumplimiento de los principios aquí señalados.

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Memorándum N° 51

**Ant.:** Convenio de Colaboración, celebrado el 27 de julio de 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Servicio Nacional del Consumidor.

**Mat.:** Remite copia de Convenio indicado en el antecedente, debidamente firmado, para fines que señala.

Santiago, 28 JUL 2017

**DE : ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
Jefe División Jurídica  
Servicio Nacional del Consumidor

**A : SRA. VERÓNICA PALMA CONTRERAS**  
Jefa Fiscalía Administrativa  
Servicio Nacional del Consumidor

De mi consideración:

A través del presente memorándum, me permito remitir a Ud. un ejemplar original del Convenio de Colaboración, celebrado el 27 de julio de 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), debidamente firmado por ambos jefes de Servicio. Lo anterior, a efectos de su registro y con la finalidad de que la Fiscalía Administrativa proceda a dictar la resolución aprobatoria del mismo, gestionando la firma del Director Nacional.

Asimismo, adjunto a Ud. copia de la Política de Convenios asociados a la prestación de servicios de verificación o transferencia de información con instituciones, de 24 de agosto de 2015, del SRCel, y de la Resolución Exenta N° 331, de 26 de noviembre de 2014, a través de la cual el SRCel aprobó la versión 01 de la Política de Seguridad de la Información del mismo Servicio, para su registro y fines pertinentes.

Le saluda atentamente,



**Andrés Herrera Troncoso**  
Jefe División Jurídica  
Servicio Nacional del Consumidor

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Memorándum N° 51

**Ant.:** Convenio de Colaboración, celebrado el 27 de julio de 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Servicio Nacional del Consumidor.

**Mat.:** Remite copia de Convenio indicado en el antecedente, debidamente firmado, para fines que señala.

Santiago, 28 JUL 2017

**DE : ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**  
Jefe División Jurídica  
Servicio Nacional del Consumidor

**A : SRA. VERÓNICA PALMA CONTRERAS**  
Jefa Fiscalía Administrativa  
Servicio Nacional del Consumidor

De mi consideración:

A través del presente memorándum, me permito remitir a Ud. un ejemplar original del Convenio de Colaboración, celebrado el 27 de julio de 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), debidamente firmado por ambos jefes de Servicio. Lo anterior, a efectos de su registro y con la finalidad de que la Fiscalía Administrativa proceda a dictar la resolución aprobatoria del mismo, gestionando la firma del Director Nacional.

Asimismo, adjunto a Ud. copia de la Política de Convenios asociados a la prestación de servicios de verificación o transferencia de información con instituciones, de 24 de agosto de 2015, del SRCel, y de la Resolución Exenta N° 331, de 26 de noviembre de 2014, a través de la cual el SRCel aprobó la versión 01 de la Política de Seguridad de la Información del mismo Servicio, para su registro y fines pertinentes.

Le saluda atentamente,

  
**Andrés Herrera Troncoso**  
Jefe División Jurídica  
Servicio Nacional del Consumidor



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE  
COLABORACIÓN ENTRE EL  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E  
IDENTIFICACIÓN Y EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 1045**

**SANTIAGO, 24 AGO 2017**

**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, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 283, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Servicio Nacional del Consumidor, indistintamente SERNAC, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas digan relación con el consumidor, función que incluye le resguardo del interés colectivo y difuso, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2. Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación, indistintamente SRCEI, es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y que se rige por las disposiciones de la Ley N° 19.477 y sus normas complementarias. Tiene por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

3. Que, en el marco de la función general del SERNAC de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores -función que incluye el resguardo del interés colectivo y difuso- y teniendo presente los principios de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado, en el marco de la mediación colectiva convocada al efecto por este Servicio, CMPC Tissue S.A., las Asociaciones de Consumidores CONADECUS y ODECU y el SERNAC, suscribieron, en el mes de enero, un acuerdo

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

con el objeto de reparar los perjuicios causados a los consumidores, por el sobreprecio cobrado con ocasión de la denominada colusión del papel tissue, que contempla beneficiar al universo de consumidores que el mencionado acuerdo señala.

4. Que, en tanto facilitador de este acuerdo, SERNAC acordó con el SRCEI suscribir un convenio de colaboración, con el objeto de identificar a los beneficiarios cuando se produzca la afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores y efectuar los cruces de información que sean indispensables para llevar a cabo adecuadamente, tanto este como futuros procesos de implementación que tengan estas características.

5. Las facultades que la ley confiere a este Director Nacional.

### RESUELVO:

**APRUÉBASE** el Convenio de colaboración, suscrito con fecha 27 de julio de 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Servicio Nacional del Consumidor, que se transcribe a continuación:

### "CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago de Chile, a 27 de julio de 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante **EL SERVICIO**, RUT N° 61.002.000-3, representado por su Director Nacional (S), don Jorge Álvarez Vásquez ambos domiciliados en calle Catedral N° 1.772, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, **SERNAC**, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 853, piso 12°, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, se ha convenido lo siguiente:

#### **PRIMERO: Antecedentes generales**

El presente Convenio se suscribe de conformidad a lo dispuesto en el D.F.L N° 1/19.653, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen Los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el artículo 7°, letra i), de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada, y atendidos los Principios de Colaboración y Gratuidad que informan las relaciones entre los distintos entes que conforman la Administración del Estado.

**EL SERVICIO** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y que se rige por las disposiciones de la Ley N° 19.477 y sus normas complementarias. Tiene por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

Por su parte, **SERNAC** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

En el marco de la función general del **SERNAC** de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores –función que incluye el resguardo del interés colectivo y difuso– y teniendo presente los principios de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado y lo establecido en el artículo 58, literal f) de la Ley N° 19.496, **SERNAC**, en noviembre de 2015, dispuso la apertura de un proceso de mediación colectiva con la empresa CMPC Tissue S.A., al que fueron invitadas las asociaciones de consumidores ODECU y CONADECUS, con el objeto de abordar en dicha instancia un plan de compensación que tuviera por finalidad reparar los perjuicios que se generaron a los consumidores afectados con ocasión de la denominada colusión del papel tissue. Como resultado de un trabajo sistemático, conjunto y consensuado entre las partes, que incluyó un riguroso análisis de los resultados arrojados por estudios e informes encargados tanto por **SERNAC** como por la propia empresa CMPC Tissue S.A. para la determinación del sobreprecio pagado, se alcanzó, en el mes de enero de 2017, un acuerdo entre todas las partes intervinientes que implica beneficiar a todas las personas que el mencionado acuerdo señala, en adelante, el "**Acuerdo**", esto es, a las personas mayores de 18 años a la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia que tenga por aprobada la conciliación acordada entre las partes y que cuenten con cédula de identidad.

Promoviendo el entendimiento voluntario entre las partes, **SERNAC** aceptó en el acuerdo que el referido monto sea depositado a su nombre, en un plazo no superior a 15 días corridos contados desde que se encuentre firme y ejecutoriada la resolución que haya aprobado dicho acuerdo conciliatorio, por un tribunal competente y que produzca el efecto erga omnes. Atendido lo anterior, y en el contexto del juicio colectivo seguido ante el 10° Juzgado Civil de Santiago, caratulado "CONADECUS con CMPC Tissue S.A. y otro", en el que se hizo parte **SERNAC**, dicho acuerdo conciliatorio fue sometido al conocimiento y aprobación de dicho tribunal, el que, en audiencia celebrada el día 12 de abril de 2017, lo tuvo por aprobado por no ser contrario a derecho ni abiertamente discriminatorio, conforme lo dispone el artículo 52 inciso décimo de la Ley N° 19.496. Actualmente existen recursos pendientes.

En cuanto al proceso de implementación del acuerdo alcanzado, y una vez que dicha resolución adquiera el carácter de firme y ejecutoriada, éste deberá ser ejecutado por un tercero de reconocido prestigio, que dé garantías suficientes de eficacia e imparcialidad, bajo la supervisión y coordinación de **SERNAC**, labores que este Servicio desempeñará en el marco de sus funciones y atribuciones, especialmente en lo referido a velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. Es así como, desarrollando la función de promover un entendimiento voluntario entre las partes, y su deber de resguardar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, este Servicio aceptó en el acuerdo, que la cantidad a que asciende la reparación fuese depositada a su nombre.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Para tal efecto, **SERNAC** ya ha venido estableciendo las coordinaciones necesarias para preparar la implementación del referido acuerdo, de manera de emplear mecanismos gratuitos o de bajo costo, rápidos y eficientes, que permitan la distribución eficaz de los fondos entre todos los beneficiarios del mismo, a través de mecanismos automáticos y de auto inscripción, según sea el caso, mediante las modalidades específicas que se comunicarán oportunamente.

### **SEGUNDO: Objeto**

Considerando lo señalado en la cláusula precedente de este Convenio y a propósito de los efectos y alcance del acuerdo antes aludido, resulta necesario establecer un ámbito de colaboración entre **EL SERVICIO** y **SERNAC**, que permita, por una parte, identificar beneficiarios cuando se produzca la afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, y por otra, efectuar los cruces de información que sean indispensables para llevar a cabo adecuadamente, tanto el proceso de implementación referido precedentemente, como futuros acuerdos que se deban implementar.

Acorde a ello, **EL SERVICIO**, mediante un mecanismo de consulta de información, bajo la modalidad de un servicio fuera de línea (batch) y en línea (web service), permitirá al **SERNAC** acceder a ciertos datos contenidos en el Registro Civil, con la finalidad de dar cumplimiento a su misión de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y especialmente para facilitar el proceso de implementación, tanto del referido acuerdo, como de futuros acuerdos compensatorios que deriven de la afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

### **TERCERO: Sobre la entrega y acceso de los datos**

#### **1. Procesos Fuera de Línea (Batch)**

##### **a. Datos de Entrada**

Para acceder a la ejecución del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar a **EL SERVICIO**, la siguiente información:

- RUN

Para tales efectos, **SERNAC** podrá proporcionar un número ilimitado de archivos, en formato de texto plano (TXT), los que a su vez deberán contener un máximo de quinientos mil (500.000) registros por archivo.

##### **b. Datos de Salida**

El resultado del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, permitirá que **EL SERVICIO** entregue al **SERNAC** la siguiente información respecto de cada RUN consultado:

- RUN
- Fecha de Nacimiento
- Fecha de Defunción, si este hecho existiese

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Tales datos serán entregados en formato de texto plano (TXT) y cada registro será una fila y los datos estarán separados por uno de los siguientes caracteres: , (coma) ; (punto y coma) | (pipe).

En caso de que el RUN consultado no cuente con dato de salida, **EL SERVICIO** proporcionará un archivo adicional con esos casos.

c. Medios para la verificación

La transferencia de los archivos, se realizará a través del servidor FTP dispuesto por **EL SERVICIO** a **SERNAC** para tales efectos. Este FTP será seguro y tendrá una IP pública y dedicada pero no exclusiva.

d. Periodicidad

Inicialmente, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO** por una (1) sola vez y al momento de la total tramitación del último acto administrativo que apruebe el presente convenio, la ejecución de un (1) proceso de consultas de hasta diez millones (10.000.000) de registros, el que tendrá carácter de gratuito.

Posteriormente, previa coordinación entre ambas partes, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO**, la ejecución de nuevos procesos de consultas de hasta un millón (1.000.000) de registros, los que tendrán carácter de gratuitos.

e. Plazo de procesamiento

Respecto de la solicitud inicial de hasta diez millones (10.000.000) registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada ya señalados.

Para el caso de las posteriores solicitudes de hasta un millón (1.000.000) de registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a diez (10) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada.

**EL SERVICIO** no será responsable por el incumplimiento de este plazo, cuando ello obedezca a razones de caso fortuito, fuerza mayor o cambio de prioridades no imputables a **EL SERVICIO**, que generen sobrecarga en el sistema computacional. No obstante ello, y en el caso que se produzcan dichos eventos, **EL SERVICIO** se obliga a informar a la brevedad al coordinador del **SERNAC**, mediante correo electrónico.

## 2. Servicios en Línea (Web Services)

- a. Web Service de Información del Certificado de Nacimiento (Dispuesto a través de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado PISEE, siendo de responsabilidad de **SERNAC** la incorporación a dicha Plataforma)

Datos de Entrada

Para acceder a la verificación de datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar lo siguiente:

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- RUN
- Dígito verificador del RUN

### Datos de Salida

Por su parte, **EL SERVICIO** retornará la siguiente información contenida en el Web Services, como datos de salida:

- RUN
- Circunscripción
- Número de la Inscripción de Nacimiento
- Registro de la Inscripción de Nacimiento
- Año de la Inscripción de Nacimiento
- Nombre completo
- Fecha de Nacimiento
- Sexo
- Lugar de Nacimiento
- Nacionalidad de Nacimiento
- Nombre del Padre
- RUN del Padre
- Nombre de la Madre
- RUN de la Madre
- Subinscripciones de Nacimiento

### Transferencia de Información

**SERNAC** deberá realizar una solicitud de información en línea a **EL SERVICIO**, quien responderá mediante una transferencia electrónica con todas las medidas de seguridad necesarias, para asegurar que la información proporcionada por éste, no sea intervenida mientras se realiza la transferencia. Lo anterior permitirá asegurar que la información sobre un número de RUN informado por **EL SERVICIO**, sea recepcionada en las mismas condiciones en que fue proporcionada por éste.

El servicio web implementado es de tipo request/response sincrónico, es decir, cada vez que se invoca un servicio, el requerimiento es originado por el cliente, el que se queda a la espera de una respuesta del servidor. Esta respuesta siempre es enviada por el servidor, ya sea que la transacción sea exitosa o fallida.

**EL SERVICIO** se compromete a entregar la información de acuerdo al contenido de su Base de Datos al momento en que la consulta sea efectuada por **SERNAC**.

### **CUARTO: Limitaciones en el uso de la información**

El **SERNAC** se obliga a utilizar la información proporcionada mediante este convenio por **EL SERVICIO**, sólo para los fines propios, en el marco de sus competencias legales, y especialmente para supervisar y coadyuvar en la ejecución del proceso de implementación, tanto de este acuerdo, como de futuros acuerdos que se hayan originado en la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, manteniendo la confidencialidad correspondiente, quedándole prohibido un uso distinto al señalado. Asimismo, se obliga a limitar la divulgación de la información, materia de este convenio, sólo a aquellas personas que estrictamente tengan la obligación de conocerla en el cumplimiento de sus funciones, evitando el acceso a terceros no autorizados.

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**EL SERVICIO** quedará liberado de toda responsabilidad por el uso indebido que SERNAC pueda dar a la información, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones legales tendientes a demandar el reembolso de las sumas a las que eventualmente sea obligado a pagar como consecuencia de lo anterior, además de la indemnización de los perjuicios que se hubieren ocasionado.

El **SERNAC** deberá instruir por escrito, de acuerdo a sus procedimientos formales internos, a cualquier funcionario que tenga acceso a la información, respecto a la imposibilidad absoluta de copiarla, total o parcialmente, revelar, publicar, difundir, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, ya sea durante la vigencia del convenio como después de su término.

En consecuencia, **SERNAC**, respecto de la información proporcionada por **EL SERVICIO** con motivo de este convenio, deberá velar por el cumplimiento de la Ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.

### **QUINTO: Propiedad y exclusividad de los sistemas de información**

Para los efectos del presente convenio, se considerará propiedad de **EL SERVICIO**, sin limitación alguna, los registros, diseños de hardware, redes y software, diagramas de flujo de programas y sistemas, estructuras de archivos, listados de código fuente u objeto, programas de computación, arquitectura de hardware, documentación y otros informes de su propiedad o proporcionados por éste, relacionados con la materia, todo lo cual, además, constituye información confidencial.

### **SEXTO: Gratuidad**

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará con recursos propios, esto es, no generará derecho a pago o remuneración para ninguna de las partes, asumiendo cada una los costos que puedan irrogar las actividades necesarias para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el presente convenio. Será responsabilidad del **SERNAC**, y a su costo, la implementación, mantención y reparación del mecanismo que permita hacer operable el sistema que da cuenta el presente convenio.

### **SÉPTIMO: Continuidad del servicio**

Toda mantención, readecuación o interrupción de la operación del sistema, programada o no, deberá ser comunicada oportunamente, por parte de el/la Coordinador/a de **EL SERVICIO** mediante correo electrónico.

**EL SERVICIO** quedará exento de toda responsabilidad por cualquier interrupción sea planificada o imprevista; o por la suspensión de la operación del sistema, que tengan su origen en labores de mantención o readecuación o caso fortuito o fuerza mayor o de cualquier naturaleza.

### **OCTAVO: Daños y Perjuicios**

**EL SERVICIO** queda liberado de toda responsabilidad por los daños directos, perjuicios de cualquier naturaleza que pueda experimentar **SERNAC**, como consecuencia directa de la información proporcionada.

### **NOVENO: Difusión**

**Gobierno de Chile**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Toda publicación, comunicación o emisión pública y/o privada, que realice el **SERNAC** y que refiera a la información objeto del presente convenio, deberá ser informada y coordinada con **EL SERVICIO**, indicando los fines y medios de difusión.

Asimismo, **EL SERVICIO** deberá informar y coordinar con el **SERNAC** toda publicación, publicidad, comunicación o emisión pública y/o privada que se refiera a la implementación de este acuerdo u otros acuerdos que se implementen en el futuro.

Las comunicaciones antes mencionadas, que hagan referencia a la implementación de este acuerdo, como de futuros acuerdos, deberán contar con la autorización por escrito por parte de la jefatura de Comunicaciones del **SERNAC**.

### **DÉCIMO: Vigencia**

El presente convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, lo que deberá ser comunicado recíprocamente por **EL SERVICIO** a **EL SERNAC**, según corresponda.

### **UNDÉCIMO: Duración**

El presente convenio tendrá una duración de un (1) año, a contar de su entrada en vigencia, plazo que se entenderá renovado automáticamente hasta por cuatro (4) períodos iguales, salvo que alguna de las partes manifieste por escrito su voluntad en contrario.

**EL SERVICIO** y **SERNAC** acuerdan que, en el caso de término del presente convenio deberá comunicarse, según corresponda, al Director Nacional mediante Oficio, con una anticipación de a lo menos treinta (30) días corridos a la fecha de vencimiento del convenio o de la renovación respectiva, lo cual se entenderá notificado una vez recepcionado por **EL SERVICIO** o **SERNAC**.

### **DUODÉCIMO: Coordinadores/as**

Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente convenio, cada una de las partes designará un/a coordinador/a:

- Por **EL SERVICIO**:  
La Jefa de la Unidad de Atención de Instituciones, doña Andrea Muñoz Contreras, dependiente de la Subdirección de Estudios y Desarrollo de **EL SERVICIO**, correo electrónico [convenios@srcei.cl](mailto:convenios@srcei.cl), fono (56-2) 26114187, o quien la subrogue en el cargo.
- Por **SERNAC**:  
La Subdirectora de Desarrollo Institucional del **SERNAC**, doña Ana María Becerra, correo electrónico [abecerra@sernac.cl](mailto:abecerra@sernac.cl), fono (56-2) 23519675, o quien la subrogue en el cargo.

En el evento de modificarse la designación de el/la o los/as Coordinadores/as, se deberá dar aviso, por medio de correo electrónico a la otra parte, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el cambio se produzca.

### **DÉCIMO TERCERO: Copias**

**Gobierno de Chile**

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Se deja constancia que el presente convenio se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

**DÉCIMO CUARTO: Anexos**

Las partes acuerdan que, en el evento de ser necesario suscribir algún anexo, éste se entenderá formar parte integrante del presente convenio, lo que deberá ser aprobado mediante Resolución del Jefe Superior de **EL SERVICIO** y **SERNAC**.

**DÉCIMO QUINTO: Solución de conflictos**

Para todos los efectos legales derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

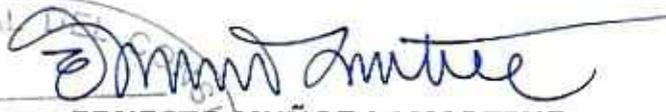
**DÉCIMO SEXTO: Personerías**

La personería de don Jorge Álvarez Vásquez, para actuar a nombre y en representación de **EL SERVICIO**, consta en el Decreto Exento N°136, de fecha 14 de enero de 2016, del Ministerio de Justicia.

La personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar a nombre y en representación de **SERNAC**, consta en el Decreto Supremo N° 283, de fecha 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

FDO: Don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE, en representación del SERNAC y don JORGE ALVAREZ VÁSQUEZ, en representación del SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN".

**ANOTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



ACS  
Distribución

- Gabinete;
- Fiscalía Administrativa
- Departamento Administración y Finanzas;
- Oficina de Partes.