

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE TRANSMISIÓN
DE DATOS ENTRE EL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y LA UNIVERSIDAD DE
CHILE.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1202

SANTIAGO, 16 OCT 2017

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Universidad de Chile, suscribieron con fecha 15 de junio de 2017, un convenio de cooperación mutua, con el objeto de que La Universidad asuma la ejecución de un proyecto piloto, que integrará herramientas y técnicas avanzadas de minería de datos y despliegue de información sobre la base de datos que el SERNAC recopila en su registro de reclamos, cuyo objetivo será visualizar información georreferenciada del reclamo y el consumidor que reclama.

2. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Universidad de Chile, suscrito con fecha 15 de junio de 2017, el cual se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS
ENTRE
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Y
LA UNIVERSIDAD DE CHILE**

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En Santiago, República de Chile, a 15 de junio del año 2017, comparecen, por una parte la UNIVERSIDAD DE CHILE, Rol Único Tributario N° 60.910.000-1, a través de su Centro de Investigación Avanzada en Educación, representada legalmente por su Vicerrectora de Asuntos Académicos doña Rosa Devés Alessandri, cédula nacional de identidad N° 4.775.062-5, ambas domiciliadas para estos efectos en Avda. Libertador Bernardo O´Higgins 1058 de esta comuna, en adelante e indistintamente, "La Universidad", "El Centro" o "CIAE"; y por otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por su Director Nacional don Ernesto Muñoz Lamartine, cédula nacional de identidad N° 12.637.898-K, ambos con domicilio para estos efectos en Teatinos 50 de esta comuna, en adelante e indistintamente "SERNAC", y conjuntamente, "las Partes", acuerdan celebrar el siguiente convenio de colaboración, en adelante "el Convenio", que consta de las siguientes cláusulas.:

PRIMERO: Las Partes

La Universidad de Chile es una Persona Jurídica de Derecho Público Autónoma, constituida como una institución de educación superior que desarrolla, entre otras, funciones de investigación y extensión, para lo cual el ordenamiento le faculta para establecer relaciones institucionales de colaboración con otras entidades nacionales.

A través de su Centro de Investigación Avanzada en Educación, la Universidad trabajará sobre un prototipo de sistema analítico para apoyar la labor del SERNAC en el cumplimiento del mandato legal vinculado a la protección de los derechos de los consumidores.

Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor es un Servicio Público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Ley sobre protección de los Derechos de los Consumidores, señala en su artículo 58 inciso primero que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

SEGUNDO: Antecedentes

El presente convenio se desarrollará en el marco de ejecución del proyecto de modernización del SERNAC, cuyo objetivo es contar con un sistema integrado de información que permita una gestión eficiente de sus procesos y retroalimentación, a fin de facilitar la entrega de los servicios con valor agregado para los ciudadanos. El sistema debe encontrarse dotado de la

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

suficiente flexibilidad para integrar los cambios que surjan con la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento Institucional, que actualmente se encuentra en discusión parlamentaria.

El proyecto piloto que implementará El Centro, permitirá al SERNAC conocer el comportamiento de los ciudadanos y el mercado, con énfasis en el sector de educación, realizar un análisis estratégico de la información relativa a reclamos y consultas de los consumidores, generar directrices para el mejoramiento en el proceso de vigilancia a través de alertas tempranas, implementar políticas de protección al ciudadano, entre otras.

TERCERO: Objetivo General del Convenio

Por el presente convenio La Universidad asume la ejecución de un proyecto piloto, que integrará herramientas y técnicas avanzadas de minería de datos y despliegue de información sobre la base de datos que el SERNAC recopila en su registro de reclamos, cuyo objetivo será visualizar información georreferenciada del reclamo y el consumidor que reclama, para detectar comportamiento de mercado (con énfasis en el sector de educación), comportamiento del ciudadano, cobertura de la protección, tendencias que alerten sobre alteraciones del mercado y que permitan adoptar decisiones de gestión y operación al interior del SERNAC, todo ello orientado al cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones que la ley ha puesto dentro de la esfera de sus atribuciones.

CUARTO: Productos entregables

Como resultado esperado de la implementación del proyecto piloto mencionado, la Universidad de Chile se compromete a entregar al SERNAC los siguientes productos:

- a) Mapas con los contextos GSE del ciudadano según la descripción entregada. Se espera este análisis para las zonas urbanas del país, al menos respecto de la Región Metropolitana y otros conglomerados urbanos de interés.
- b) Mapa con la indicación de los desplazamientos del ciudadano y las áreas de cobertura según la distancia del centro más cercano para realizar su reclamo (tramos por minuto de desplazamiento). Se espera la entrega del resultado por zonas urbanas seleccionadas (Región Metropolitana, otras zonas a convenir) y análisis en regiones a fin de entender el comportamiento urbano-rural.
- c) Reporte con tendencias en preocupaciones ciudadanas dentro del sistema de apoyo a la gestión.
- d) Reporte con alertas dentro del sistema de apoyo a la gestión.
- e) Entrega de mapa de calor de cobertura de atención SERNAC versus la ubicación de la población y los centros de justicia.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Durante el desarrollo de las actividades enmarcadas en este convenio, La Universidad informará al SERNAC de errores u omisiones que encuentre en la información recibida, y dar acceso a visualizaciones, estadísticas u otro producto generado en el convenio que pueda servir como insumo para la toma de decisiones del SERNAC.

Los productos detallados previamente serán entregados por La Universidad con un desarrollo parcial en un período no superior a 30 días corridos a partir de la entrada en vigencia de este acuerdo, a fin que el SERNAC pueda revisar el avance reportado y realizar observaciones, proponer ajustes u otros similares. Con todo, la entrega final de los productos se realizará en un plazo no mayor a 90 días desde el inicio de la vigencia del convenio, a objeto de realizar los ajustes que las partes consideren necesarios de incorporar.

QUINTO: Metodología

Respecto a la metodología de análisis de datos, el Coordinador de la Universidad, identificado en la cláusula decimotercera transferirá dicho conocimiento consistente en un *know how* a través de un informe que explique el modelaje y los procedimientos utilizados en el tratamiento de la información entregada por el SERNAC, y la integración y relación de las diferentes fuentes de datos para el análisis geográfico inteligente.

Para estos efectos, la Universidad entregará al SERNAC un informe relativo a la metodología (modelos) de análisis de los datos proporcionados consistentes en el *know how*, la cual se considerará como confidencias para todos los fines del presente convenio.

La entrega del presente *know how* será no exclusiva, para el territorio de Chile y tendrá una vigencia de 5 años.

SEXTO: Transmisión de datos y condiciones para su utilización.

Para la implementación del proyecto piloto La Universidad requiere datos de reclamos ingresados por los consumidores, para lo cual SERNAC se compromete a transmitir datos almacenados en el repositorio institucional denominado Modelo de Atención al Consumidor (en adelante "MAC"), consistentes en la dirección postal del reclamante, categorización del reclamo o consulta, fecha del reclamo o consulta, mercado involucrado, medio de contacto por el cual ingresó el reclamo o consulta (web, presencial, telefónica, etc.).

A partir de la transmisión de datos se permitirá al CIAE acceder a ellos con el único fin de generar productos que se ajusten al objetivo señalado en el proyecto piloto y en la cláusula cuarta del presente acuerdo de voluntades.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De la misma forma, deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares del dato personal de dirección postal que se autoriza comunicar a La Universidad y de las facultades que la Ley 19.628 les reconoce.

El SERNAC se compromete a realizar todas las acciones necesarias para contribuir a la ejecución exitosa del convenio que por este acto se suscribe y el logro de los objetivos estipulados en cláusulas anteriores.

Finalizado el convenio por cualquier causa, La Universidad deberá eliminar la base de datos transmitidos por el SERNAC para la ejecución del convenio, cualquiera sea el soporte, formato o equipo en que se hayan alojado para su almacenamiento y posterior tratamiento.

SEPTIMO: Confidencialidad y Seguridad

Las Partes declaran que durante la vigencia del presente Convenio se proporcionarán Información sobre ellas mismas, y se comprometen a tratar dicha Información de manera estrictamente confidencial. Esta Información se refiere a todo dato, antecedente, base de datos, o conocimiento relacionado con la institución de la que emana, en particular aquellos de carácter industrial, de investigación, financiero-contable, económico, comercial, de mercado, administrativo, legal y cualquier otro que una de "las Partes" llegue a conocer en razón de la ejecución conjunta del Convenio.

El deber de confidencialidad se aplicará también sobre todo conocimiento o resultado obtenido durante la ejecución del Convenio que sea susceptible de ser protegido mediante una patente de invención, derecho de autor u otra protección análoga.

La Parte infractora se hace responsable expresamente de las infracciones que hayan sido resultado de la acción u omisión de alguno de sus empleados o cualquier persona bajo su tutela o responsabilidad. Respecto a las obligaciones establecidas en la presente cláusula de confidencialidad, las Partes responderán de culpa leve.

La Parte infractora indemnizará a la otra por los daños, costos, reclamos, impuestos, costas y gastos que provengan de tal incumplimiento, en tanto la infracción hay sido denunciada ante autoridad judicial y esta haya condenado a la infractora por esos conceptos a causa de dicho incumplimiento. Se considerará también las medidas que diligentemente haya adoptado la Parte reclamada y los esfuerzos que haya desplegado para evitar la vulneración a la confidencialidad pactada en el presente acuerdo de voluntades.

La Parte dueña de la Información podrá autorizar a la otra a divulgar ciertas piezas de Información Confidencial a través de su Coordinador, siempre y cuando lo haga previamente y por escrito, individualizando precisamente lo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que se quiere permitir divulgar, señalando la forma y alcance de la divulgación y determinando el tiempo de duración de la autorización.

Se exceptúa del carácter de confidencialidad y reserva aquella Información que:

1. La respectiva Parte pruebe que, en tiempo de su entrega, se encontraba en el dominio público, había sido desarrollada por ella con anterioridad o fue puesta a su disposición por un medio y dueño legítimo distinto al indicado en este Convenio.
2. Con posterioridad a su entrega llegue a ser de dominio público, en cualquier forma que no signifique violación al contenido de este Convenio excepto si los datos entregados son preliminares y las publicaciones corresponden a datos oficiales, en cuyo caso se mantiene la confidencialidad de los primeros.
3. Se debe divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente, pero en estos casos sólo y respecto de aquella parte de la información que la ley u orden afecte y siempre que dentro del plazo de 24 horas siguientes se informe de tal circunstancia a la contraparte, de modo que ésta pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.
4. Asimismo, tendrá el carácter de confidencial la información aquella información relacionada con bases de datos, que contengan información personal de los consumidores, informaciones comerciales o legales privilegiadas de los proveedores, las cuales deberán ser tratadas y procesadas en los términos descritos en los artículos 7º y 11º y en los Títulos IV y V de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada; quedando las partes obligadas a:
 - a) Limitar la divulgación de dicha información sólo a aquellos de sus funcionarios que estrictamente tengan la necesidad de conocerla para ejecutar las actividades comprometidas en el convenio.
 - b) Instruir por escrito, de acuerdo con sus mecanismos formales internos, a cualesquiera de sus funcionarios que tengan acceso a la misma, en el sentido que esta información no deberá ser copiada, total o parcialmente, y de que se deberá mantener la confidencialidad correspondiente, evitando el acceso a la misma por parte de terceros.
 - c) Adoptar medidas de seguridad adecuadas para conservar la propiedad de dicha información, libre de robo o de acceso por parte de terceros no autorizados.

Con todo, la vulneración de algunas de estas obligaciones o de los principios establecidos por la ley N° 19.628, facultará a las partes para poner de inmediato término a este Convenio.

La Universidad y El CIAE no podrán divulgar y/o entregar a terceros, aun bajo pretexto de haber terminado la vigencia del presente convenio, por cualquier

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

causa, los datos proporcionados y será de su responsabilidad disponer de los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga uso distinto al previsto por SERNAC y/o por el titular de los datos personales.

Esta prohibición no cesa por el vencimiento o término anticipado del convenio.

Se deja constancia que SERNAC se rige por principios de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N° 20.285 y, además, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de El CIAE relativos al proyecto piloto y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

OCTAVO. Divulgación de resultados.

Todos los productos derivados de la ejecución del presente convenio, incluidos sus resultados o conclusiones que puedan ser objeto de publicaciones, conferencias, tesis, memorias o cualquier otra forma de divulgación, deberán ser comunicados por escrito al Coordinador correspondiente, quien tendrá un plazo de 30 días hábiles, contado desde que haya sido recibida la solicitud, para decidir si procede o no dicha divulgación. En caso de no pronunciarse dentro del plazo, se entenderá como autorizado.

Por otra parte, en caso de autorizar la divulgación, las Partes deberán señalar expresamente que los resultados obtenidos fueron desarrollados en el marco del presente Convenio.

NOVENO: Propiedad Intelectual

Queda establecido que la Propiedad Intelectual e Industrial de los resultados obtenidos directamente como consecuencia del desarrollo de la investigación aplicada del Convenio, así como toda la información, inventos, innovaciones, procedimientos y demás documentos, pertenecerán a "la Universidad", sin embargo, dichos resultados deben citar que fueron desarrollados en el marco del presente Convenio y con participación de SERNAC. Se entiende que SERNAC podrá usar y divulgar los resultados de los productos entregables solicitados en este piloto.

Las Partes dejan constancia que cualquier resultado y/o producto existente con anterioridad al Convenio, elaborado en forma paralela e independiente del mismo, o no contemplado en sus objetivos generales y/o específicos, son y serán de exclusiva propiedad de la Parte que lo haya generado, no pudiendo ser utilizado de ningún modo sin su previa autorización por escrito.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La Universidad se reserva la facultad de empleo de los resultados contenidos en el párrafo primero de la presente cláusula, para fines académicos y de su propia investigación.

DÉCIMO: Gratuidad

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará por el CIAE 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.

UNDÉCIMO: Vigencia

Este convenio entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita el Director Nacional del SERNAC, y tendrá una duración de 6 meses. Las partes se reservan el derecho a poner término anticipado al convenio, manifestando por escrito a la otra dicha voluntad mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en este acuerdo, con al menos sesenta días de anticipación al su vencimiento. Con todo, los programas en ejecución continuarán hasta su completa conclusión, según las condiciones acordadas en este convenio.

DUODÉCIMO: Modificación

El presente convenio podrá ser modificado con acuerdo de las Partes, por escrito, mediante la respectiva adenda de convenio, aprobada por acto administrativo, según corresponda.

DECIMO TERCERO: Contrapartes

Las Partes acuerdan que cualquier gestión, comunicación, aviso, solicitud, notificación o instrucción que se realice en virtud de la ejecución del presente convenio, se enviará a los coordinadores de cada parte, estos son:

- a) Coordinador del SERNAC Ana María Becerra, Subdirectora de Desarrollo institucional de SERNAC el (la) que podrá ser reemplazado (a) por quien ésta institución determine, comunicando oportunamente esta situación a la otra Parte.
- b) Coordinador de la Universidad de Chile, profesor Patricio Rodríguez, Dirección: Periodista José Carrasco Tapia N° 75, Santiago; Teléfono: +56229781213; email: prodriguez@ciae.uchile.cl, el (la) que podrá ser reemplazado (a) por quien ésta institución determine, comunicando oportunamente esta situación a la otra Parte.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cada parte podrá sustituir temporal o definitivamente a las personas designadas para desempeñarse como coordinadores entre ellas por otros funcionarios, previa comunicación escrita de esa denominación a la otra parte.

DECIMO CUARTO: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de La Universidad.

DECIMOQUINTO: Representación

La personería de doña ROSA DEVÉS ALESSANDRI, para representar a la UNIVERSIDAD DE CHILE, en su calidad de Vicerrectora, y para suscribir el presente convenio constan en el Decreto Universitario N° 2626 del 19 de junio de 2014 y en el Decreto Universitario Exento N° 007732 del 1° de agosto de 1996, respectivamente, los cuales no se insertan por ser conocidos de las partes.

La personería de don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director Nacional, consta en el Decreto N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; el cual no se inserta por ser conocido de las partes.

FDOS. ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE DIRECTOR NACIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ROSA DEVÉS ALESSANDRI VICERRECTORA DE ASUNTOS ACADÉMICOS UNIVERSIDAD DE CHILE.-

2. REMÍTASE copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos rzerega@sernac.cl y juridicosadministrativos@sernac.cl para su registro y publicación en el portal de transparencia activa del Servicio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
DIRECTOR NACIONAL
Servicio Nacional del Consumidor

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE TRANSMISIÓN
DE DATOS ENTRE EL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y LA UNIVERSIDAD DE
CHILE.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1202

SANTIAGO, 16 OCT 2017

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 283, de 2014, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo que nombró a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Universidad de Chile, suscribieron con fecha 15 de junio de 2017, un convenio de cooperación mutua, con el objeto de que La Universidad asuma la ejecución de un proyecto piloto, que integrará herramientas y técnicas avanzadas de minería de datos y despliegue de información sobre la base de datos que el SERNAC recopila en su registro de reclamos, cuyo objetivo será visualizar información georreferenciada del reclamo y el consumidor que reclama.

2. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el Convenio entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Universidad de Chile, suscrito con fecha 15 de junio de 2017, el cual se transcribe a continuación:

**CONVENIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS
ENTRE
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Y
LA UNIVERSIDAD DE CHILE**

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En Santiago, República de Chile, a 15 de junio del año 2017, comparecen, por una parte la UNIVERSIDAD DE CHILE, Rol Único Tributario N° 60.910.000-1, a través de su Centro de Investigación Avanzada en Educación, representada legalmente por su Vicerrectora de Asuntos Académicos doña Rosa Devés Alessandri, cédula nacional de identidad N° 4.775.062-5, ambas domiciliadas para estos efectos en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 1058 de esta comuna, en adelante e indistintamente, "La Universidad", "El Centro" o "CIAE"; y por otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por su Director Nacional don Ernesto Muñoz Lamartine, cédula nacional de identidad N° 12.637.898-K, ambos con domicilio para estos efectos en Teatinos 50 de esta comuna, en adelante e indistintamente "SERNAC", y conjuntamente, "las Partes", acuerdan celebrar el siguiente convenio de colaboración, en adelante "el Convenio", que consta de las siguientes cláusulas.:

PRIMERO: Las Partes

La Universidad de Chile es una Persona Jurídica de Derecho Público Autónoma, constituida como una institución de educación superior que desarrolla, entre otras, funciones de investigación y extensión, para lo cual el ordenamiento le faculta para establecer relaciones institucionales de colaboración con otras entidades nacionales.

A través de su Centro de Investigación Avanzada en Educación, la Universidad trabajará sobre un prototipo de sistema analítico para apoyar la labor del SERNAC en el cumplimiento del mandato legal vinculado a la protección de los derechos de los consumidores.

Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor es un Servicio Público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Ley sobre protección de los Derechos de los Consumidores, señala en su artículo 58 inciso primero que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

SEGUNDO: Antecedentes

El presente convenio se desarrollará en el marco de ejecución del proyecto de modernización del SERNAC, cuyo objetivo es contar con un sistema integrado de información que permita una gestión eficiente de sus procesos y retroalimentación, a fin de facilitar la entrega de los servicios con valor agregado para los ciudadanos. El sistema debe encontrarse dotado de la

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

suficiente flexibilidad para integrar los cambios que surjan con la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento Institucional, que actualmente se encuentra en discusión parlamentaria.

El proyecto piloto que implementará El Centro, permitirá al SERNAC conocer el comportamiento de los ciudadanos y el mercado, con énfasis en el sector de educación, realizar un análisis estratégico de la información relativa a reclamos y consultas de los consumidores, generar directrices para el mejoramiento en el proceso de vigilancia a través de alertas tempranas, implementar políticas de protección al ciudadano, entre otras.

TERCERO: Objetivo General del Convenio

Por el presente convenio La Universidad asume la ejecución de un proyecto piloto, que integrará herramientas y técnicas avanzadas de minería de datos y despliegue de información sobre la base de datos que el SERNAC recopila en su registro de reclamos, cuyo objetivo será visualizar información georreferenciada del reclamo y el consumidor que reclama, para detectar comportamiento de mercado (con énfasis en el sector de educación), comportamiento del ciudadano, cobertura de la protección, tendencias que alerten sobre alteraciones del mercado y que permitan adoptar decisiones de gestión y operación al interior del SERNAC, todo ello orientado al cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones que la ley ha puesto dentro de la esfera de sus atribuciones.

CUARTO: Productos entregables

Como resultado esperado de la implementación del proyecto piloto mencionado, la Universidad de Chile se compromete a entregar al SERNAC los siguientes productos:

- a) Mapas con los contextos GSE del ciudadano según la descripción entregada. Se espera este análisis para las zonas urbanas del país, al menos respecto de la Región Metropolitana y otros conglomerados urbanos de interés.
- b) Mapa con la indicación de los desplazamientos del ciudadano y las áreas de cobertura según la distancia del centro más cercano para realizar su reclamo (tramos por minuto de desplazamiento). Se espera la entrega del resultado por zonas urbanas seleccionadas (Región Metropolitana, otras zonas a convenir) y análisis en regiones a fin de entender el comportamiento urbano-rural.
- c) Reporte con tendencias en preocupaciones ciudadanas dentro del sistema de apoyo a la gestión.
- d) Reporte con alertas dentro del sistema de apoyo a la gestión.
- e) Entrega de mapa de calor de cobertura de atención SERNAC versus la ubicación de la población y los centros de justicia.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Durante el desarrollo de las actividades enmarcadas en este convenio, La Universidad informará al SERNAC de errores u omisiones que encuentre en la información recibida, y dar acceso a visualizaciones, estadísticas u otro producto generado en el convenio que pueda servir como insumo para la toma de decisiones del SERNAC.

Los productos detallados previamente serán entregados por La Universidad con un desarrollo parcial en un período no superior a 30 días corridos a partir de la entrada en vigencia de este acuerdo, a fin que el SERNAC pueda revisar el avance reportado y realizar observaciones, proponer ajustes u otros similares. Con todo, la entrega final de los productos se realizará en un plazo no mayor a 90 días desde el inicio de la vigencia del convenio, a objeto de realizar los ajustes que las partes consideren necesarios de incorporar.

QUINTO: Metodología

Respecto a la metodología de análisis de datos, el Coordinador de la Universidad, identificado en la cláusula decimotercera transferirá dicho conocimiento consistente en un *know how* a través de un informe que explique el modelaje y los procedimientos utilizados en el tratamiento de la información entregada por el SERNAC, y la integración y relación de las diferentes fuentes de datos para el análisis geográfico inteligente.

Para estos efectos, la Universidad entregará al SERNAC un informe relativo a la metodología (modelos) de análisis de los datos proporcionados consistentes en el *know how*, la cual se considerará como confidencias para todos los fines del presente convenio.

La entrega del presente *know how* será no exclusiva, para el territorio de Chile y tendrá una vigencia de 5 años.

SEXTO: Transmisión de datos y condiciones para su utilización.

Para la implementación del proyecto piloto La Universidad requiere datos de reclamos ingresados por los consumidores, para lo cual SERNAC se compromete a transmitir datos almacenados en el repositorio institucional denominado Modelo de Atención al Consumidor (en adelante "MAC"), consistentes en la dirección postal del reclamante, categorización del reclamo o consulta, fecha del reclamo o consulta, mercado involucrado, medio de contacto por el cual ingresó el reclamo o consulta (web, presencial, telefónica, etc.).

A partir de la transmisión de datos se permitirá al CIAE acceder a ellos con el único fin de generar productos que se ajusten al objetivo señalado en el proyecto piloto y en la cláusula cuarta del presente acuerdo de voluntades.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De la misma forma, deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares del dato personal de dirección postal que se autoriza comunicar a La Universidad y de las facultades que la Ley 19.628 les reconoce.

El SERNAC se compromete a realizar todas las acciones necesarias para contribuir a la ejecución exitosa del convenio que por este acto se suscribe y el logro de los objetivos estipulados en cláusulas anteriores.

Finalizado el convenio por cualquier causa, La Universidad deberá eliminar la base de datos transmitidos por el SERNAC para la ejecución del convenio, cualquiera sea el soporte, formato o equipo en que se hayan alojado para su almacenamiento y posterior tratamiento.

SEPTIMO: Confidencialidad y Seguridad

Las Partes declaran que durante la vigencia del presente Convenio se proporcionarán Información sobre ellas mismas, y se comprometen a tratar dicha Información de manera estrictamente confidencial. Esta Información se refiere a todo dato, antecedente, base de datos, o conocimiento relacionado con la institución de la que emana, en particular aquellos de carácter industrial, de investigación, financiero-contable, económico, comercial, de mercado, administrativo, legal y cualquier otro que una de "las Partes" llegue a conocer en razón de la ejecución conjunta del Convenio.

El deber de confidencialidad se aplicará también sobre todo conocimiento o resultado obtenido durante la ejecución del Convenio que sea susceptible de ser protegido mediante una patente de invención, derecho de autor u otra protección análoga.

La Parte infractora se hace responsable expresamente de las infracciones que hayan sido resultado de la acción u omisión de alguno de sus empleados o cualquier persona bajo su tutela o responsabilidad. Respecto a las obligaciones establecidas en la presente cláusula de confidencialidad, las Partes responderán de culpa leve.

La Parte infractora indemnizará a la otra por los daños, costos, reclamos, impuestos, costas y gastos que provengan de tal incumplimiento, en tanto la infracción hay sido denunciada ante autoridad judicial y esta haya condenado a la infractora por esos conceptos a causa de dicho incumplimiento. Se considerará también las medidas que diligentemente haya adoptado la Parte reclamada y los esfuerzos que haya desplegado para evitar la vulneración a la confidencialidad pactada en el presente acuerdo de voluntades.

La Parte dueña de la Información podrá autorizar a la otra a divulgar ciertas piezas de Información Confidencial a través de su Coordinador, siempre y cuando lo haga previamente y por escrito, individualizando precisamente lo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que se quiere permitir divulgar, señalando la forma y alcance de la divulgación y determinando el tiempo de duración de la autorización.

Se exceptúa del carácter de confidencialidad y reserva aquella Información que:

1. La respectiva Parte pruebe que, en tiempo de su entrega, se encontraba en el dominio público, había sido desarrollada por ella con anterioridad o fue puesta a su disposición por un medio y dueño legítimo distinto al indicado en este Convenio.
2. Con posterioridad a su entrega llegue a ser de dominio público, en cualquier forma que no signifique violación al contenido de este Convenio excepto si los datos entregados son preliminares y las publicaciones corresponden a datos oficiales, en cuyo caso se mantiene la confidencialidad de los primeros.
3. Se debe divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente, pero en estos casos sólo y respecto de aquella parte de la información que la ley u orden afecte y siempre que dentro del plazo de 24 horas siguientes se informe de tal circunstancia a la contraparte, de modo que ésta pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.
4. Asimismo, tendrá el carácter de confidencial la información aquella información relacionada con bases de datos, que contengan información personal de los consumidores, informaciones comerciales o legales privilegiadas de los proveedores, las cuales deberán ser tratadas y procesadas en los términos descritos en los artículos 7º y 11º y en los Títulos IV y V de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada; quedando las partes obligadas a:
 - a) Limitar la divulgación de dicha información sólo a aquellos de sus funcionarios que estrictamente tengan la necesidad de conocerla para ejecutar las actividades comprometidas en el convenio.
 - b) Instruir por escrito, de acuerdo con sus mecanismos formales internos, a cualesquiera de sus funcionarios que tengan acceso a la misma, en el sentido que esta información no deberá ser copiada, total o parcialmente, y de que se deberá mantener la confidencialidad correspondiente, evitando el acceso a la misma por parte de terceros.
 - c) Adoptar medidas de seguridad adecuadas para conservar la propiedad de dicha información, libre de robo o de acceso por parte de terceros no autorizados.

Con todo, la vulneración de algunas de estas obligaciones o de los principios establecidos por la ley N° 19.628, facultará a las partes para poner de inmediato término a este Convenio.

La Universidad y El CIAE no podrán divulgar y/o entregar a terceros, aun bajo pretexto de haber terminado la vigencia del presente convenio, por cualquier

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

causa, los datos proporcionados y será de su responsabilidad disponer de los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga uso distinto al previsto por SERNAC y/o por el titular de los datos personales.

Esta prohibición no cesa por el vencimiento o termino anticipado del convenio.

Se deja constancia que SERNAC se rige por principios de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N° 20.285 y, además, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de El CIAE relativos al proyecto piloto y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

OCTAVO. Divulgación de resultados.

Todos los productos derivados de la ejecución del presente convenio, incluidos sus resultados o conclusiones que puedan ser objeto de publicaciones, conferencias, tesis, memorias o cualquier otra forma de divulgación, deberán ser comunicados por escrito al Coordinador correspondiente, quien tendrá un plazo de 30 días hábiles, contado desde que haya sido recibida la solicitud, para decidir si procede o no dicha divulgación. En caso de no pronunciarse dentro del plazo, se entenderá como autorizado.

Por otra parte, en caso de autorizar la divulgación, las Partes deberán señalar expresamente que los resultados obtenidos fueron desarrollados en el marco del presente Convenio.

NOVENO: Propiedad Intelectual

Queda establecido que la Propiedad Intelectual e Industrial de los resultados obtenidos directamente como consecuencia del desarrollo de la investigación aplicada del Convenio, así como toda la información, inventos, innovaciones, procedimientos y demás documentos, pertenecerán a "la Universidad", sin embargo, dichos resultados deben citar que fueron desarrollados en el marco del presente Convenio y con participación de SERNAC. Se entiende que SERNAC podrá usar y divulgar los resultados de los productos entregables solicitados en este piloto.

Las Partes dejan constancia que cualquier resultado y/o producto existente con anterioridad al Convenio, elaborado en forma paralela e independiente del mismo, o no contemplado en sus objetivos generales y/o específicos, son y serán de exclusiva propiedad de la Parte que lo haya generado, no pudiendo ser utilizado de ningún modo sin su previa autorización por escrito.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La Universidad se reserva la facultad de empleo de los resultados contenidos en el párrafo primero de la presente cláusula, para fines académicos y de su propia investigación.

DÉCIMO: Gratuidad

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará por el CIAE 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.

UNDÉCIMO: Vigencia

Este convenio entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita el Director Nacional del SERNAC, y tendrá una duración de 6 meses. Las partes se reservan el derecho a poner término anticipado al convenio, manifestando por escrito a la otra dicha voluntad mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en este acuerdo, con al menos sesenta días de anticipación al su vencimiento. Con todo, los programas en ejecución continuarán hasta su completa conclusión, según las condiciones acordadas en este convenio.

DUODÉCIMO: Modificación

El presente convenio podrá ser modificado con acuerdo de las Partes, por escrito, mediante la respectiva adenda de convenio, aprobada por acto administrativo, según corresponda.

DECIMO TERCERO: Contrapartes

Las Partes acuerdan que cualquier gestión, comunicación, aviso, solicitud, notificación o instrucción que se realice en virtud de la ejecución del presente convenio, se enviará a los coordinadores de cada parte, estos son:

- a) Coordinador del SERNAC Ana María Becerra, Subdirectora de Desarrollo institucional de SERNAC el (la) que podrá ser reemplazado (a) por quien ésta institución determine, comunicando oportunamente esta situación a la otra Parte.
- b) Coordinador de la Universidad de Chile, profesor Patricio Rodríguez, Dirección: Periodista José Carrasco Tapia N° 75, Santiago; Teléfono: +56229781213; email: prodriguez@ciae.uchile.cl, el (la) que podrá ser reemplazado (a) por quien ésta institución determine, comunicando oportunamente esta situación a la otra Parte.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cada parte podrá sustituir temporal o definitivamente a las personas designadas para desempeñarse como coordinadores entre ellas por otros funcionarios, previa comunicación escrita de esa denominación a la otra parte.

DECIMO CUARTO: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de La Universidad.

DECIMOQUINTO: Representación

La personería de doña ROSA DEVÉS ALESSANDRI, para representar a la UNIVERSIDAD DE CHILE, en su calidad de Vicerrectora, y para suscribir el presente convenio constan en el Decreto Universitario N° 2626 del 19 de junio de 2014 y en el Decreto Universitario Exento N° 007732 del 1° de agosto de 1996, respectivamente, los cuales no se insertan por ser conocidos de las partes.

La personería de don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director Nacional, consta en el Decreto N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; el cual no se inserta por ser conocido de las partes.

FDOS. ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE DIRECTOR NACIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ROSA DEVÉS ALESSANDRI VICERECTORA DE ASUNTOS ACADÉMICOS UNIVERSIDAD DE CHILE.-

2. REMÍTASE copia del presente acto administrativo a los correos electrónicos rzerega@sernac.cl y juridicosadministrativos@sernac.cl para su registro y publicación en el portal de transparencia activa del Servicio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor


SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
FISCALÍA ADMINISTRATIVA


DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

RZG/RZG
RJ 3754

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete
Fiscalía Administrativa
Unidad de Modernización
Oficina de Partes

CONVENIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS

ENTRE

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Y

LA UNIVERSIDAD DE CHILE

En Santiago, República de Chile, al 15 de Junio del año 2107, comparecen, por una parte la UNIVERSIDAD DE CHILE, Rol Único Tributario N° 60.910.000-1, a través de su Centro de Investigación Avanzada en Educación, representada legalmente por su Vicerrectora de Asuntos Académicos doña Rosa Devés Alessandri, cédula nacional de identidad N° 4.775.062-5, ambas domiciliadas para estos efectos en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 1058 de esta comuna, en adelante e indistintamente, "La Universidad", "El Centro" o "CIAE"; y por otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por su Director Nacional don Ernesto Muñoz Lamartine, cédula nacional de identidad N° 12.637.898-K, ambos con domicilio para estos efectos en Teatinos 50 de esta comuna, en adelante e indistintamente "SERNAC", y conjuntamente, "las Partes", acuerdan celebrar el siguiente convenio de colaboración, en adelante "el Convenio", que consta de las siguientes cláusulas.:

PRIMERO: Las Partes

La Universidad de Chile es una Persona Jurídica de Derecho Público Autónoma, constituida como una institución de educación superior que desarrolla, entre otras, funciones de investigación y extensión, para lo cual el ordenamiento le faculta para establecer relaciones institucionales de colaboración con otras entidades nacionales.

A través de su Centro de Investigación Avanzada en Educación, la Universidad trabajará sobre un prototipo de sistema analítico para apoyar la labor del SERNAC en el cumplimiento del mandato legal vinculado a la protección de los derechos de los consumidores.

Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor es un Servicio Público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Ley sobre protección de los Derechos de los Consumidores, señala en su artículo 58 inciso primero que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

SEGUNDO: Antecedentes

El presente convenio se desarrollará en el marco de ejecución del proyecto de modernización del SERNAC, cuyo objetivo es contar con un sistema integrado de información que permita una gestión eficiente de sus procesos y retroalimentación, a fin de facilitar la entrega de los servicios con valor

agregado para los ciudadanos. El sistema debe encontrarse dotado de la suficiente flexibilidad para integrar los cambios que surjan con la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento Institucional, que actualmente se encuentra en discusión parlamentaria.

El proyecto piloto que implementará El Centro, permitirá al SERNAC conocer el comportamiento de los ciudadanos y el mercado, realizar un análisis estratégico de la información relativa a reclamos y consultas de los consumidores, generar directrices para el mejoramiento en el proceso de vigilancia a través de alertas tempranas, implementar políticas de protección al ciudadano, entre otras.

TERCERO: Objetivo General del Convenio

Por el presente convenio La Universidad asume la ejecución de un proyecto piloto, que integrará herramientas y técnicas avanzadas de minería de datos y despliegue de información sobre la base de datos que el SERNAC recopila en su registro de reclamos, cuyo objetivo será visualizar información georreferenciada del reclamo y el consumidor que reclama, para detectar comportamiento de mercado, comportamiento del ciudadano, cobertura de la protección, tendencias que alerten sobre alteraciones del mercado y que permitan adoptar decisiones de gestión y operación al interior del SERNAC, todo ello orientado al cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones que la ley ha puesto dentro de la esfera de sus atribuciones.

CUARTO: Productos entregables

Como resultado esperado de la implementación del proyecto piloto mencionado, la Universidad de Chile se compromete a entregar al SERNAC los siguientes productos:

- a) Mapas con los contextos GSE del ciudadano según la descripción entregada. Se espera este análisis para las zonas urbanas del país, al menos respecto de la Región Metropolitana y otros conglomerados urbanos de interés.
- b) Mapa con la indicación de los desplazamientos del ciudadano y las áreas de cobertura según la distancia del centro más cercano para realizar su reclamo (tramos por minuto de desplazamiento). Se espera la entrega del resultado por zonas urbanas seleccionadas (Región Metropolitana, otras zonas a convenir) y análisis en regiones a fin de entender el comportamiento urbano-rural.
- c) Reporte con tendencias en preocupaciones ciudadanas dentro del sistema de apoyo a la gestión.
- d) Reporte con alertas dentro del sistema de apoyo a la gestión.
- e) Entrega de mapa de calor de cobertura de atención SERNAC versus la ubicación de la población y los centros de justicia.

Durante el desarrollo de las actividades enmarcadas en este convenio, La Universidad informará al SERNAC de errores u omisiones que encuentre en la información recibida, y dar acceso a visualizaciones, estadísticas u otro producto generado en el convenio que pueda servir como insumo para la toma de decisiones del SERNAC.

Los productos detallados previamente serán entregados por La Universidad con un desarrollo parcial en un período no superior a 30 días corridos a partir de la entrada en vigencia de este acuerdo, a fin que el SERNAC pueda revisar el avance reportado y realizar observaciones, proponer ajustes u otros similares. Con todo, la entrega final de los productos se realizará en un plazo no

mayor a 90 días desde el inicio de la vigencia del convenio, a objeto de realizar los ajustes que las partes consideren necesarios de incorporar.

QUINTO: Metodología

Respecto a la metodología de análisis de datos, el Coordinador de la Universidad, identificado en la cláusula decimotercera transferirá dicho conocimiento consistente en un *know how* a través de un informe que explique el modelaje y los procedimientos utilizados en el tratamiento de la información entregada por el SERNAC, y la integración y relación de las diferentes fuentes de datos para el análisis geográfico inteligente.

Para estos efectos, la Universidad entregará al SERNAC un informe relativo a la metodología (modelos) de análisis de los datos proporcionados consistentes en el *know how*, la cual se considerará como confidencias para todos los fines del presente convenio.

La entrega del presente *know how* será no exclusiva, para el territorio de Chile y tendrá una vigencia de 5 años.

SEXTO: Transmisión de datos y condiciones para su utilización.

Para la implementación del proyecto piloto La Universidad requiere datos de reclamos ingresados por los consumidores, para lo cual SERNAC se compromete a transmitir datos almacenados en el repositorio institucional denominado Modelo de Atención al Consumidor (en adelante “MAC”), consistentes en la dirección postal del reclamante, categorización del reclamo o consulta, fecha del reclamo o consulta, mercado involucrado, medio de contacto por el cual ingresó el reclamo o consulta (web, presencial, telefónica, etc.).

A partir de la transmisión de datos se permitirá al CIAE acceder a ellos con el único fin de generar productos que se ajusten al objetivo señalado en el proyecto piloto y en la cláusula cuarta del presente acuerdo de voluntades.

De la misma forma, deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares del dato personal de dirección postal que se autoriza comunicar a La Universidad y de las facultades que la Ley 19.628 les reconoce.

El SERNAC se compromete a realizar todas las acciones necesarias para contribuir a la ejecución exitosa del convenio que por este acto se suscribe y el logro de los objetivos estipulados en cláusulas anteriores.

Finalizado el convenio por cualquier causa, La Universidad deberá eliminar la base de datos transmitidos por el SERNAC para la ejecución del convenio, cualquiera sea el soporte, formato o equipo en que se hayan alojado para su almacenamiento y posterior tratamiento.

SEPTIMO: Confidencialidad y Seguridad

Las Partes declaran que durante la vigencia del presente Convenio se proporcionarán Información sobre ellas mismas, y se comprometen a tratar dicha Información de manera estrictamente confidencial. Esta Información se refiere a todo dato, antecedente, base de datos, o conocimiento relacionado con la institución de la que emana, en particular aquellos de carácter industrial, de investigación, financiero-contable, económico, comercial, de mercado, administrativo, legal y



cualquier otro que una de “las Partes” llegue a conocer en razón de la ejecución conjunta del Convenio.

El deber de confidencialidad se aplicará también sobre todo conocimiento o resultado obtenido durante la ejecución del Convenio que sea susceptible de ser protegido mediante una patente de invención, derecho de autor u otra protección análoga.

La Parte infractora se hace responsable expresamente de las infracciones que hayan sido resultado de la acción u omisión de alguno de sus empleados o cualquier persona bajo su tutela o responsabilidad. Respecto a las obligaciones establecidas en la presente cláusula de confidencialidad, las Partes responderán de culpa leve.

La Parte infractora indemnizará a la otra por los daños, costos, reclamos, impuestos, costas y gastos que provengan de tal incumplimiento, en tanto la infracción hay sido denunciada ante autoridad judicial y esta haya condenado a la infractora por esos conceptos a causa de dicho incumplimiento. Se considerará también las medidas que diligentemente haya adoptado la Parte reclamada y los esfuerzos que haya desplegado para evitar la vulneración a la confidencialidad pactada en el presente acuerdo de voluntades.

La Parte dueña de la Información podrá autorizar a la otra a divulgar ciertas piezas de Información Confidencial a través de su Coordinador, siempre y cuando lo haga previamente y por escrito, individualizando precisamente lo que se quiere permitir divulgar, señalando la forma y alcance de la divulgación y determinando el tiempo de duración de la autorización.

Se exceptúa del carácter de confidencialidad y reserva aquella Información que:

1. La respectiva Parte pruebe que, en tiempo de su entrega, se encontraba en el dominio público, había sido desarrollada por ella con anterioridad o fue puesta a su disposición por un medio y dueño legítimo distinto al indicado en este Convenio.
2. Con posterioridad a su entrega llegue a ser de dominio público, en cualquier forma que no signifique violación al contenido de este Convenio excepto si los datos entregados son preliminares y las publicaciones corresponden a datos oficiales, en cuyo caso se mantiene la confidencialidad de los primeros.
3. Se debe divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente, pero en estos casos sólo y respecto de aquella parte de la información que la ley u orden afecte y siempre que dentro del plazo de 24 horas siguientes se informe de tal circunstancia a la contraparte, de modo que ésta pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.
4. Asimismo, tendrá el carácter de confidencial la información aquella información relacionada con bases de datos, que contengan información personal de los consumidores, informaciones comerciales o legales privilegiadas de los proveedores, las cuales deberán ser tratadas y procesadas en los términos descritos en los artículos 7° y 11° y en los Títulos IV y V de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada; quedando las partes obligadas a:
 - a) Limitar la divulgación de dicha información sólo a aquellos de sus funcionarios que estrictamente tengan la necesidad de conocerla para ejecutar las actividades comprometidas en el convenio.
 - b) Instruir por escrito, de acuerdo con sus mecanismos formales internos, a cualesquiera de sus funcionarios que tengan acceso a la misma, en el sentido que esta información no deberá ser

copiada, total o parcialmente, y de que se deberá mantener la confidencialidad correspondiente, evitando el acceso a la misma por parte de terceros.

- c) Adoptar medidas de seguridad adecuadas para conservar la propiedad de dicha información, libre de robo o de acceso por parte de terceros no autorizados.

Con todo, la vulneración de algunas de estas obligaciones o de los principios establecidos por la ley N° 19.628, facultará a las partes para poner de inmediato término a este Convenio.

La Universidad y El CIAE no podrán divulgar y/o entregar a terceros, aun bajo pretexto de haber terminado la vigencia del presente convenio, por cualquier causa, los datos proporcionados y será de su responsabilidad disponer de los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga uso distinto al previsto por SERNAC y/o por el titular de los datos personales.

Esta prohibición no cesa por el vencimiento o termino anticipado del convenio.

Se deja constancia que SERNAC se rige por principios de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N° 20.285 y, además, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de El CIAE relativos al proyecto piloto y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

OCTAVO. Divulgación de resultados.

Todos los productos derivados de la ejecución del presente convenio, incluidos sus resultados o conclusiones que puedan ser objeto de publicaciones, conferencias, tesis, memorias o cualquier otra forma de divulgación, deberán ser comunicados por escrito al Coordinador correspondiente, quien tendrá un plazo de 30 días hábiles, contado desde que haya sido recibida la solicitud, para decidir si procede o no dicha divulgación. En caso de no pronunciarse dentro del plazo, se entenderá como autorizado.

Por otra parte, en caso de autorizar la divulgación, las Partes deberán señalar expresamente que los resultados obtenidos fueron desarrollados en el marco del presente Convenio.

NOVENO: Propiedad Intelectual

Queda establecido que la Propiedad Intelectual e Industrial de los resultados obtenidos directamente como consecuencia del desarrollo de la investigación aplicada del Convenio, así como toda la información, inventos, innovaciones, procedimientos y demás documentos, pertenecerán a “la Universidad”, sin embargo, dichos resultados deben citar que fueron desarrollados en el marco del presente Convenio y con participación de SERNAC. Se entiende que SERNAC podrá usar y divulgar los resultados de los productos entregables solicitados en este piloto.

Las Partes dejan constancia que cualquier resultado y/o producto existente con anterioridad al Convenio, elaborado en forma paralela e independiente del mismo, o no contemplado en sus objetivos generales y/o específicos, son y serán de exclusiva propiedad de la Parte que lo haya generado, no pudiendo ser utilizado de ningún modo sin su previa autorización por escrito.

La Universidad se reserva la facultad de empleo de los resultados contenidos en el párrafo primero de la presente cláusula, para fines académicos y de su propia investigación.

DÉCIMO: Gratuidad

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará por el CIAE 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.

UNDÉCIMO: Vigencia

Este convenio entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita el Director Nacional del SERNAC, y tendrá una duración de 6 meses. Las partes se reservan el derecho a poner término anticipado al convenio, manifestando por escrito a la otra dicha voluntad mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en este acuerdo, con al menos sesenta días de anticipación al su vencimiento. Con todo, los programas en ejecución continuarán hasta su completa conclusión, según las condiciones acordadas en este convenio.

DUODÉCIMO: Modificación

El presente convenio podrá ser modificado con acuerdo de las Partes, por escrito, mediante la respectiva adenda de convenio, aprobada por acto administrativo, según corresponda.

DECIMO TERCERO: Contrapartes

Las Partes acuerdan que cualquier gestión, comunicación, aviso, solicitud, notificación o instrucción que se realice en virtud de la ejecución del presente convenio, se enviará a los coordinadores de cada parte, estos son:

- a) Coordinador del SERNAC Ana María Becerra, Subdirectora de Desarrollo institucional de SERNAC el (la) que podrá ser reemplazado (a) por quien ésta institución determine, comunicando oportunamente esta situación a la otra Parte.
- b) Coordinador de la Universidad de Chile, profesor Patricio Rodríguez, Dirección: Periodista José Carrasco Tapia N° 75, Santiago; Teléfono: +56229781213; email: prodriguez@ciae.uchile.cl, el (la) que podrá ser reemplazado (a) por quien ésta institución determine, comunicando oportunamente esta situación a la otra Parte.

Cada parte podrá sustituir temporal o definitivamente a las personas designadas para desempeñarse como coordinadores entre ellas por otros funcionarios, previa comunicación escrita de esa denominación a la otra parte.

DECIMO CUARTO: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de La Universidad.

DECIMOQUINTO: Representación

La personería de doña ROSA DEVÉS A., para representar a la UNIVERSIDAD DE CHILE, en su calidad de Vicerrectora de Asuntos Académicos, y para suscribir el presente convenio constan en el Decreto Universitario N° 2626 del 19 de junio de 2014 y en el Decreto Universitario Exento N° 007732 del 1° de agosto de 1996, respectivamente, los cuales no se insertan por ser conocidos de las partes.

La personería de don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director Nacional, consta en el Decreto N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; el cual no se inserta por ser conocido de las partes.





ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
DIRECTOR NACIONAL
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR





ROSA DEVÉS A.
VICERRECTORA DE ASUNTOS
ACADÉMICOS
UNIVERSIDAD DE CHILE

CONVENIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS

ENTRE

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Y

LA UNIVERSIDAD DE CHILE

En Santiago, República de Chile, al 15 de Junio del año 2107, comparecen, por una parte la UNIVERSIDAD DE CHILE, Rol Único Tributario N° 60.910.000-1, a través de su Centro de Investigación Avanzada en Educación, representada legalmente por su Vicerrectora de Asuntos Académicos doña Rosa Devés Alessandri, cédula nacional de identidad N° 4.775.062-5, ambas domiciliadas para estos efectos en Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 1058 de esta comuna, en adelante e indistintamente, "La Universidad", "El Centro" o "CIAE"; y por otra, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Rol único Tributario N° 60.702.000-0, representado para estos efectos por su Director Nacional don Ernesto Muñoz Lamartine, cédula nacional de identidad N° 12.637.898-K, ambos con domicilio para estos efectos en Teatinos 50 de esta comuna, en adelante e indistintamente "SERNAC", y conjuntamente, "las Partes", acuerdan celebrar el siguiente convenio de colaboración, en adelante "el Convenio", que consta de las siguientes cláusulas.:

PRIMERO: Las Partes

La Universidad de Chile es una Persona Jurídica de Derecho Público Autónoma, constituida como una institución de educación superior que desarrolla, entre otras, funciones de investigación y extensión, para lo cual el ordenamiento le faculta para establecer relaciones institucionales de colaboración con otras entidades nacionales.

A través de su Centro de Investigación Avanzada en Educación, la Universidad trabajará sobre un prototipo de sistema analítico para apoyar la labor del SERNAC en el cumplimiento del mandato legal vinculado a la protección de los derechos de los consumidores.

Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor es un Servicio Público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Ley sobre protección de los Derechos de los Consumidores, señala en su artículo 58 inciso primero que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

SEGUNDO: Antecedentes

El presente convenio se desarrollará en el marco de ejecución del proyecto de modernización del SERNAC, cuyo objetivo es contar con un sistema integrado de información que permita una gestión eficiente de sus procesos y retroalimentación, a fin de facilitar la entrega de los servicios con valor

agregado para los ciudadanos. El sistema debe encontrarse dotado de la suficiente flexibilidad para integrar los cambios que surjan con la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento Institucional, que actualmente se encuentra en discusión parlamentaria.

El proyecto piloto que implementará El Centro, permitirá al SERNAC conocer el comportamiento de los ciudadanos y el mercado, realizar un análisis estratégico de la información relativa a reclamos y consultas de los consumidores, generar directrices para el mejoramiento en el proceso de vigilancia a través de alertas tempranas, implementar políticas de protección al ciudadano, entre otras.

TERCERO: Objetivo General del Convenio

Por el presente convenio La Universidad asume la ejecución de un proyecto piloto, que integrará herramientas y técnicas avanzadas de minería de datos y despliegue de información sobre la base de datos que el SERNAC recopila en su registro de reclamos, cuyo objetivo será visualizar información georreferenciada del reclamo y el consumidor que reclama, para detectar comportamiento de mercado, comportamiento del ciudadano, cobertura de la protección, tendencias que alerten sobre alteraciones del mercado y que permitan adoptar decisiones de gestión y operación al interior del SERNAC, todo ello orientado al cumplimiento eficiente y eficaz de las funciones que la ley ha puesto dentro de la esfera de sus atribuciones.

CUARTO: Productos entregables

Como resultado esperado de la implementación del proyecto piloto mencionado, la Universidad de Chile se compromete a entregar al SERNAC los siguientes productos:

- a) Mapas con los contextos GSE del ciudadano según la descripción entregada. Se espera este análisis para las zonas urbanas del país, al menos respecto de la Región Metropolitana y otros conglomerados urbanos de interés.
- b) Mapa con la indicación de los desplazamientos del ciudadano y las áreas de cobertura según la distancia del centro más cercano para realizar su reclamo (tramos por minuto de desplazamiento). Se espera la entrega del resultado por zonas urbanas seleccionadas (Región Metropolitana, otras zonas a convenir) y análisis en regiones a fin de entender el comportamiento urbano-rural.
- c) Reporte con tendencias en preocupaciones ciudadanas dentro del sistema de apoyo a la gestión.
- d) Reporte con alertas dentro del sistema de apoyo a la gestión.
- e) Entrega de mapa de calor de cobertura de atención SERNAC versus la ubicación de la población y los centros de justicia.

Durante el desarrollo de las actividades enmarcadas en este convenio, La Universidad informará al SERNAC de errores u omisiones que encuentre en la información recibida, y dar acceso a visualizaciones, estadísticas u otro producto generado en el convenio que pueda servir como insumo para la toma de decisiones del SERNAC.

Los productos detallados previamente serán entregados por La Universidad con un desarrollo parcial en un período no superior a 30 días corridos a partir de la entrada en vigencia de este acuerdo, a fin que el SERNAC pueda revisar el avance reportado y realizar observaciones, proponer ajustes u otros similares. Con todo, la entrega final de los productos se realizará en un plazo no

mayor a 90 días desde el inicio de la vigencia del convenio, a objeto de realizar los ajustes que las partes consideren necesarios de incorporar.

QUINTO: Metodología

Respecto a la metodología de análisis de datos, el Coordinador de la Universidad, identificado en la cláusula decimotercera transferirá dicho conocimiento consistente en un *know how* a través de un informe que explique el modelaje y los procedimientos utilizados en el tratamiento de la información entregada por el SERNAC, y la integración y relación de las diferentes fuentes de datos para el análisis geográfico inteligente.

Para estos efectos, la Universidad entregará al SERNAC un informe relativo a la metodología (modelos) de análisis de los datos proporcionados consistentes en el *know how*, la cual se considerará como confidencias para todos los fines del presente convenio.

La entrega del presente *know how* será no exclusiva, para el territorio de Chile y tendrá una vigencia de 5 años.

SEXTO: Transmisión de datos y condiciones para su utilización.

Para la implementación del proyecto piloto La Universidad requiere datos de reclamos ingresados por los consumidores, para lo cual SERNAC se compromete a transmitir datos almacenados en el repositorio institucional denominado Modelo de Atención al Consumidor (en adelante “MAC”), consistentes en la dirección postal del reclamante, categorización del reclamo o consulta, fecha del reclamo o consulta, mercado involucrado, medio de contacto por el cual ingresó el reclamo o consulta (web, presencial, telefónica, etc.).

A partir de la transmisión de datos se permitirá al CIAE acceder a ellos con el único fin de generar productos que se ajusten al objetivo señalado en el proyecto piloto y en la cláusula cuarta del presente acuerdo de voluntades.

De la misma forma, deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares del dato personal de dirección postal que se autoriza comunicar a La Universidad y de las facultades que la Ley 19.628 les reconoce.

El SERNAC se compromete a realizar todas las acciones necesarias para contribuir a la ejecución exitosa del convenio que por este acto se suscribe y el logro de los objetivos estipulados en cláusulas anteriores.

Finalizado el convenio por cualquier causa, La Universidad deberá eliminar la base de datos transmitidos por el SERNAC para la ejecución del convenio, cualquiera sea el soporte, formato o equipo en que se hayan alojado para su almacenamiento y posterior tratamiento.

SEPTIMO: Confidencialidad y Seguridad

Las Partes declaran que durante la vigencia del presente Convenio se proporcionarán Información sobre ellas mismas, y se comprometen a tratar dicha Información de manera estrictamente confidencial. Esta Información se refiere a todo dato, antecedente, base de datos, o conocimiento relacionado con la institución de la que emana, en particular aquellos de carácter industrial, de investigación, financiero-contable, económico, comercial, de mercado, administrativo, legal y

cualquier otro que una de “las Partes” llegue a conocer en razón de la ejecución conjunta del Convenio.

El deber de confidencialidad se aplicará también sobre todo conocimiento o resultado obtenido durante la ejecución del Convenio que sea susceptible de ser protegido mediante una patente de invención, derecho de autor u otra protección análoga.

La Parte infractora se hace responsable expresamente de las infracciones que hayan sido resultado de la acción u omisión de alguno de sus empleados o cualquier persona bajo su tutela o responsabilidad. Respecto a las obligaciones establecidas en la presente cláusula de confidencialidad, las Partes responderán de culpa leve.

La Parte infractora indemnizará a la otra por los daños, costos, reclamos, impuestos, costas y gastos que provengan de tal incumplimiento, en tanto la infracción hay sido denunciada ante autoridad judicial y esta haya condenado a la infractora por esos conceptos a causa de dicho incumplimiento. Se considerará también las medidas que diligentemente haya adoptado la Parte reclamada y los esfuerzos que haya desplegado para evitar la vulneración a la confidencialidad pactada en el presente acuerdo de voluntades.

La Parte dueña de la Información podrá autorizar a la otra a divulgar ciertas piezas de Información Confidencial a través de su Coordinador, siempre y cuando lo haga previamente y por escrito, individualizando precisamente lo que se quiere permitir divulgar, señalando la forma y alcance de la divulgación y determinando el tiempo de duración de la autorización.

Se exceptúa del carácter de confidencialidad y reserva aquella Información que:

1. La respectiva Parte pruebe que, en tiempo de su entrega, se encontraba en el dominio público, había sido desarrollada por ella con anterioridad o fue puesta a su disposición por un medio y dueño legítimo distinto al indicado en este Convenio.
2. Con posterioridad a su entrega llegue a ser de dominio público, en cualquier forma que no signifique violación al contenido de este Convenio excepto si los datos entregados son preliminares y las publicaciones corresponden a datos oficiales, en cuyo caso se mantiene la confidencialidad de los primeros.
3. Se debe divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente, pero en estos casos sólo y respecto de aquella parte de la información que la ley u orden afecte y siempre que dentro del plazo de 24 horas siguientes se informe de tal circunstancia a la contraparte, de modo que ésta pueda intentar las acciones que estime procedentes para evitar su entrega o divulgación.
4. Asimismo, tendrá el carácter de confidencial la información aquella información relacionada con bases de datos, que contengan información personal de los consumidores, informaciones comerciales o legales privilegiadas de los proveedores, las cuales deberán ser tratadas y procesadas en los términos descritos en los artículos 7° y 11° y en los Títulos IV y V de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada; quedando las partes obligadas a:
 - a) Limitar la divulgación de dicha información sólo a aquellos de sus funcionarios que estrictamente tengan la necesidad de conocerla para ejecutar las actividades comprometidas en el convenio.
 - b) Instruir por escrito, de acuerdo con sus mecanismos formales internos, a cualesquiera de sus funcionarios que tengan acceso a la misma, en el sentido que esta información no deberá ser

copiada, total o parcialmente, y de que se deberá mantener la confidencialidad correspondiente, evitando el acceso a la misma por parte de terceros.

- c) Adoptar medidas de seguridad adecuadas para conservar la propiedad de dicha información, libre de robo o de acceso por parte de terceros no autorizados.

Con todo, la vulneración de algunas de estas obligaciones o de los principios establecidos por la ley N° 19.628, facultará a las partes para poner de inmediato término a este Convenio.

La Universidad y El CIAE no podrán divulgar y/o entregar a terceros, aun bajo pretexto de haber terminado la vigencia del presente convenio, por cualquier causa, los datos proporcionados y será de su responsabilidad disponer de los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga uso distinto al previsto por SERNAC y/o por el titular de los datos personales.

Esta prohibición no cesa por el vencimiento o termino anticipado del convenio.

Se deja constancia que SERNAC se rige por principios de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N° 20.285 y, además, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de El CIAE relativos al proyecto piloto y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

OCTAVO. Divulgación de resultados.

Todos los productos derivados de la ejecución del presente convenio, incluidos sus resultados o conclusiones que puedan ser objeto de publicaciones, conferencias, tesis, memorias o cualquier otra forma de divulgación, deberán ser comunicados por escrito al Coordinador correspondiente, quien tendrá un plazo de 30 días hábiles, contado desde que haya sido recibida la solicitud, para decidir si procede o no dicha divulgación. En caso de no pronunciarse dentro del plazo, se entenderá como autorizado.

Por otra parte, en caso de autorizar la divulgación, las Partes deberán señalar expresamente que los resultados obtenidos fueron desarrollados en el marco del presente Convenio.

NOVENO: Propiedad Intelectual

Queda establecido que la Propiedad Intelectual e Industrial de los resultados obtenidos directamente como consecuencia del desarrollo de la investigación aplicada del Convenio, así como toda la información, inventos, innovaciones, procedimientos y demás documentos, pertenecerán a “la Universidad”, sin embargo, dichos resultados deben citar que fueron desarrollados en el marco del presente Convenio y con participación de SERNAC. Se entiende que SERNAC podrá usar y divulgar los resultados de los productos entregables solicitados en este piloto.

Las Partes dejan constancia que cualquier resultado y/o producto existente con anterioridad al Convenio, elaborado en forma paralela e independiente del mismo, o no contemplado en sus objetivos generales y/o específicos, son y serán de exclusiva propiedad de la Parte que lo haya generado, no pudiendo ser utilizado de ningún modo sin su previa autorización por escrito.

La Universidad se reserva la facultad de empleo de los resultados contenidos en el párrafo primero de la presente cláusula, para fines académicos y de su propia investigación.

DÉCIMO: Gratuidad

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará por el CIAE 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.

UNDÉCIMO: Vigencia

Este convenio entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación a través de la resolución administrativa que emita el Director Nacional del SERNAC, y tendrá una duración de 6 meses. Las partes se reservan el derecho a poner término anticipado al convenio, manifestando por escrito a la otra dicha voluntad mediante carta certificada dirigida al domicilio registrado en este acuerdo, con al menos sesenta días de anticipación al su vencimiento. Con todo, los programas en ejecución continuarán hasta su completa conclusión, según las condiciones acordadas en este convenio.

DUODÉCIMO: Modificación

El presente convenio podrá ser modificado con acuerdo de las Partes, por escrito, mediante la respectiva adenda de convenio, aprobada por acto administrativo, según corresponda.

DECIMO TERCERO: Contrapartes

Las Partes acuerdan que cualquier gestión, comunicación, aviso, solicitud, notificación o instrucción que se realice en virtud de la ejecución del presente convenio, se enviará a los coordinadores de cada parte, estos son:

- a) Coordinador del SERNAC Ana María Becerra, Subdirectora de Desarrollo institucional de SERNAC el (la) que podrá ser reemplazado (a) por quien ésta institución determine, comunicando oportunamente esta situación a la otra Parte.
- b) Coordinador de la Universidad de Chile, profesor Patricio Rodríguez, Dirección: Periodista José Carrasco Tapia N° 75, Santiago; Teléfono: +56229781213; email: prodriguez@ciae.uchile.cl, el (la) que podrá ser reemplazado (a) por quien ésta institución determine, comunicando oportunamente esta situación a la otra Parte.

Cada parte podrá sustituir temporal o definitivamente a las personas designadas para desempeñarse como coordinadores entre ellas por otros funcionarios, previa comunicación escrita de esa denominación a la otra parte.

DECIMO CUARTO: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder del SERNAC, y dos en poder de La Universidad.

DECIMOQUINTO: Representación

La personería de doña ROSA DEVÉS A., para representar a la UNIVERSIDAD DE CHILE, en su calidad de Vicerrectora de Asuntos Académicos, y para suscribir el presente convenio constan en el Decreto Universitario N° 2626 del 19 de junio de 2014 y en el Decreto Universitario Exento N° 007732 del 1° de agosto de 1996, respectivamente, los cuales no se insertan por ser conocidos de las partes.



UNIVERSIDAD DE CHILE



La personería de don ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE para representar al SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, en su calidad de Director Nacional, consta en el Decreto N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; el cual no se inserta por ser conocido de las partes.

Ernesto Muñoz Lamartine

ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Rosa Devés A.

ROSA DEVÉS A.
VICERRECTORA DE ASUNTOS
ACADÉMICOS
UNIVERSIDAD DE CHILE



Centro de Investigación
Avanzada en Educación
Universidad de Chile



09611

Santiago, 28 de Septiembre 2017

Señor
Hernán Cabrera
Sernac
Presente

A través de la presente, tengo el agrado de adjuntar a Ud. cuatro copias originales firmadas por nuestra Vicerrectora de Asuntos Académicos de la Universidad de Chile, correspondientes al Convenio de Colaboración entre nuestro Centro y el Servicio Nacional del Consumidor para firma de la autoridad de su institución.

Mucho le agradecería reenviarnos dos de los originales firmados a la dirección: Periodista José Carrasco 75, Santiago de Chile.

Agradeciendo su atención a la presente, saluda atentamente a usted,

Patricio Rodríguez
Investigador
CIAE
Universidad de Chile