



**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACION  
ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS  
SANITARIOS Y EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.-**

**RESOLUCION EXENTA N°**

**01838**

**SANTIAGO, 24 DIC 2015**

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

**CONSIDERANDO:**

1. Que el inciso segundo del artículo 5 del 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 establece que: "*Los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones*".

2. Que, con fecha 8 de octubre de 2015, el Servicio Nacional del Consumidor suscribió un convenio de cooperación con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, declarando ambas instituciones su voluntad de actuar coordinadamente y colaborar recíprocamente en la atención y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios concesionados conforme con el DFL MOP N° 382/88, Ley General de Servicios Públicos Sanitarios, en la forma y de acuerdo a las competencias que establezcan los cuerpos normativos que los rijan.

3. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

APRUEBASE el "**CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE SISS Y SERNAC**", suscrito con fecha 8 de octubre de 2015, cuyo texto íntegro a continuación se transcribe:

**CONVENIO DE COOPERACIÓN  
ENTRE  
SISS Y SERNAC**

En Santiago a 08 de octubre de 2015, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**, en adelante e Indistintamente "**SISS**", RUT N° 61.221.000-4, representada por su Superintendente doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, RUT N° 7.013.044-0, ambas domiciliadas en calle Moneda N° 673, piso 7°, comuna y ciudad de Santiago, y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante también "**SERNAC**", RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, RUT N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido en celebrar un Convenio de Cooperación, que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**PRIMERO: SERNAC.** 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. Su misión principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas relacionadas, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

**SEGUNDO: SISS.** La Superintendencia de Servicios Sanitarios es un servicio público descentralizado que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministro de Obras Públicas y al cual le corresponde velar por el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios públicos sanitarios, de las disposiciones legales y reglamentarias, normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte, relativas a la prestación de dichos servicios, regulando y fiscalizando que estas entidades cumplan los compromisos asumidos en sus respectivos planes de desarrollo y garanticen a los usuarios la calidad y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país.

**TERCERO: Marco.** El SERNAC se encuentra abocado a la implementación de un Modelo de Atención al Consumidor (MAC), Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar, en beneficio de los consumidores, un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

**CUARTO: Objeto.** Mediante el presente convenio, **SISS y SERNAC** declaran su voluntad de actuar coordinadamente y colaborar recíprocamente en la atención y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios concesionados conforme con el DFL. MOP. N° 382/88 – Ley General de Servicios Públicos Sanitarios (en adelante LGSS), en la forma y de acuerdo a las competencias que establezcan los cuerpos normativos que los rijan. En virtud de este acuerdo, las partes se comprometen a asumir compromisos para fortalecer sus relaciones y coordinaciones, definiendo reglas que las rijan y, especialmente, los protocolos que celebren para dichos efectos.

**QUINTO: Derivación de Reclamos.** En virtud de este convenio, **SERNAC** derivará a la **SISS** todos aquellos reclamos ingresados en su sistema de atención de público que no hayan obtenido una propuesta de solución de parte del proveedor o ésta no resulte satisfactoria a los requerimientos del consumidor, en la medida que los hechos expuestos se refieran a materias que sean de competencia de la **SISS**.

Dichos reclamos, para ser derivados, deberán haber concluido el proceso de mediación establecido en el literal f) del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

La derivación de casos se realizará a través del Modelo de Atención al Consumidor, a un correo electrónico que entregará la **SISS** para tales efectos, debiéndose adjuntar copia de los siguientes documentos: a) presentación realizada por los consumidores; b) antecedentes que hubieren aportado los reclamantes; y c) respuesta proporcionada por el proveedor.

Sin perjuicio de lo anterior, los casos ingresados a **SERNAC** que hagan referencia a las materias que se señalan a continuación, deberán ser derivados de inmediato a la **SISS**, sin necesidad de realizar mediación previa. Tales materias son las siguientes:

1. La fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios en el marco de la Ley N° 18.902;
2. El cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios en el marco de la Ley N° 18.902, en lo que no diga relación con las infracciones a la Ley N° 19.496. En consecuencia, se sujetarán al trámite de mediación ante el SERNAC las posibles infracciones a las materias señaladas en el artículo 11 letra a), correspondientes a: infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios y deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios.

3. El control de los residuos líquidos industriales que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, en lo que no diga relación con infracciones a la Ley N° 19.496.

**SEXTO: Solicitud de pronunciamiento.** SERNAC podrá solicitar a la SISS su pronunciamiento en casos relativos a materias de su competencia, con la finalidad de complementar o ampliar los antecedentes recopilados por ese Servicio.

**SÉPTIMO: Obligaciones de las partes.** Conforme a lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. SERNAC se obliga a derivar los reclamos que incidan en materias que sean de competencia de la SISS, en la forma prevista en la cláusula quinta de este instrumento.
2. SISS proporcionará a SERNAC una dirección de correo electrónico para los efectos que se le remita la información correspondiente a los reclamos antes mencionados.
3. Salvo los casos que se deriven inmediatamente a SISS en conformidad con el párrafo final de la cláusula quinta de este convenio, la SISS tramitará todos los reclamos derivados desde SERNAC, de conformidad a las normas contenidas en este Convenio, respondiendo directamente al consumidor que hubiera presentado el reclamo, procediendo a informar cada cuatro meses a SERNAC los resultados de dichos reclamos por cualquier medio idóneo.
4. La SISS se compromete a enviar al respectivo correo electrónico de SERNAC el número de ingreso de la presentación, informando la unidad u oficina regional de la SISS que se encargará de tramitar el reclamo, dentro del plazo de dos días hábiles administrativos contados desde que dicho reclamo ingrese al sistema de la SISS.
5. Sernac se obliga a informar a la SISS de la apertura y cierre de los procesos de mediación colectiva, y de la interposición de demandas colectivas en contra de proveedores de servicios sanitarios. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Servicios Sanitarios.
6. Sernac y SISS se comprometen a realizar, a lo menos, una reunión semestral de coordinación con la finalidad de analizar la marcha o ejecución del presente Convenio.
7. Las demás establecidas en este instrumento.

**OCTAVO: Consulta del estado de casos.** Ante la eventualidad de la recepción de llamados de consumidores que consulten acerca del estado de su caso luego de su derivación a la SISS, SERNAC acuerda con la SISS que se podrán interconectar esos llamados, a objeto de que sean derivados en línea al número telefónico de consultas que disponga la SISS.

Lo anterior, a objeto de que sea esta última quien oriente en definitiva a los consumidores

**NOVENO: Protocolos.** Las partes se comprometen a celebrar protocolos de colaboración y coordinación, a lo menos, en las siguientes áreas:

1. Gestión de consultas y reclamos de los usuarios de estos servicios y labores de orientación de sus derechos y deberes;
2. Manejo de eventos de connotación pública que se refieran a la prestación de servicios públicos sanitarios como, por ejemplo, una interrupción de servicios que afecte a la generalidad de los usuarios;
3. Promoción del acceso de información a ciudadanos y capacitación de entidades vinculadas a estos servicios básicos.
4. Cooperación entre la División Jurídica del SERNAC y la Fiscalía de la SISS en lo relativo a la entrega de información y antecedentes sobre sumarios administrativos y/o sanciones impuestas, en razón de los cargos formulados por la SISS a proveedores sometidos a su fiscalización; mediaciones colectivas y juicios colectivos iniciados por el SERNAC en contra de proveedores de servicios sanitarios, y los resultados de éstas gestiones. Asimismo, respecto de

la cooperación, asesoría y capacitación entre los departamentos técnicos y jurídicos de ambas instituciones para la determinación de compensaciones, indemnizaciones y/o reparaciones que fueren procedentes a los consumidores afectados, en conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes.

5. Intercambio de información entre el Departamento de Estudios e Inteligencia del **SERNAC** y la División de Fiscalización de la **SISS**, con la finalidad de entregar el respaldo técnico necesario para el ejercicio, por parte del **SERNAC**, de las facultades conferidas por la Ley N° 19.496.

**DÉCIMO: Capacitación.** A fin de asegurar la coordinación entre los servicios, las partes se comprometen a desarrollar actividades de capacitación recíproca de sus funcionarios y, prioritariamente, de aquellos que cumplen labores en el tratamiento y gestión de las consultas y reclamos de los usuarios de servicios públicos sanitarios.

Todas las capacitaciones realizadas en cumplimiento del presente Convenio deberán abordar el estudio de la naturaleza supletoria de la normativa de la Ley N° 19.496 respecto del marco normativo especial aplicable a los servicios públicos sanitarios y su incidencia en la coordinación comprometida por las partes, conforme a lo establecido en los artículos 2 y 2 bis de la norma citada.

**UNDÉCIMO: Difusión.** Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente por las contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar para tales fines.

**DÉCIMO SEGUNDO: Modificaciones legales o reglamentarias.** Ante cambios en la normativa vigente, la **SISS** se compromete a informar y actualizar dicha preceptiva con toda la documentación disponible.

**DÉCIMO TERCERO: Confidencialidad de la Información.** En la ejecución del presente Convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen con motivo de este, en especial, pero no en forma taxativa, sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos por la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

**DÉCIMO CUARTO: Contrapartes Técnicas.** Para efectos de la implementación, ejecución y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, **SISS** designa como contraparte técnica al Jefe de la División de Fiscalización. Por su parte, **SERNAC** designa como tal al Jefe de la División Jurídica o quien este designe.

**DÉCIMO QUINTO: Duración del Convenio.** El presente Convenio tendrá duración indefinida y empezará a regir a contar desde la fecha de la resolución aprobatoria más reciente. Con todo, su vigencia será objeto de revisiones semestrales.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes estarán facultadas para poner término al Convenio, en forma unilateral y sin expresión de causa, en cualquier época, salvo durante sus primeros seis meses de vigencia, bastando para tales efectos que manifieste su voluntad a la contraparte, mediante carta certificada enviada con a lo menos treinta días corridos de anticipación.

**DÉCIMO SEXTO: Ejemplares.** El presente Convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos en poder de cada una de las partes.

**DECIMO SÉPTIMO: Personería.** La personería de doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, que la faculta para actuar en nombre y representación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, consta del Decreto Supremo N° 315, de 19 de octubre de 2012, del Ministerio de Obras Públicas, que la designa como Superintendente de Servicios Sanitarios.

La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** que lo faculta para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto Supremo N°283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional.

**FDOS: ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE Director Nacional SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, MAGALY ESPINOSA SARRIA SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS**

ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL Y ARCHIVESE.

  
ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL  
★



## CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE SISS Y SERNAC

En Santiago a 08 de octubre de 2015, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**, en adelante e indistintamente "SISS", RUT N° 61.221.000-4, representada por su Superintendente doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, RUT N° 7.013.044-0, ambas domiciliadas en calle Moneda N° 673, piso 7°, comuna y ciudad de Santiago, y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante también "SERNAC", RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, RUT N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido en celebrar un Convenio de Cooperación, que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**PRIMERO: SERNAC.** 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. Su misión principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas relacionadas, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

**SEGUNDO: SISS.** La Superintendencia de Servicios Sanitarios es un servicio público descentralizado que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministro de Obras Públicas y al cual le corresponde velar por el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios públicos sanitarios, de las disposiciones legales y reglamentarias, normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte, relativas a la prestación de dichos servicios, regulando y fiscalizando que estas entidades cumplan los compromisos asumidos en sus respectivos planes de desarrollo y garanticen a los usuarios la calidad y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país.





**TERCERO: Marco.** El SERNAC se encuentra abocado a la implementación de un Modelo de Atención al Consumidor (MAC), Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar, en beneficio de los consumidores, un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

**CUARTO: Objeto.** Mediante el presente convenio, **SISS y SERNAC** declaran su voluntad de actuar coordinadamente y colaborar recíprocamente en la atención y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios concesionados conforme con el DFL. MOP. N° 382/88 – Ley General de Servicios Públicos Sanitarios (en adelante LGSS), en la forma y de acuerdo a las competencias que establezcan los cuerpos normativos que los rijan. En virtud de este acuerdo, las partes se comprometen a asumir compromisos para fortalecer sus relaciones y coordinaciones, definiendo reglas que las rijan y, especialmente, los protocolos que celebren para dichos efectos.

**QUINTO: Derivación de Reclamos.** En virtud de este convenio, **SERNAC** derivará a la **SISS** todos aquellos reclamos ingresados en su sistema de atención de público que no hayan obtenido una propuesta de solución de parte del proveedor o ésta no resulte satisfactoria a los requerimientos del consumidor, en la medida que los hechos expuestos se refieran a materias que sean de competencia de la **SISS**.

Dichos reclamos, para ser derivados, deberán haber concluido el proceso de mediación establecido en el literal f) del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

La derivación de casos se realizará a través del Modelo de Atención al Consumidor, a un correo electrónico que entregará la **SISS** para tales efectos, debiéndose adjuntar copia de los siguientes documentos: a) presentación realizada por los consumidores; b) antecedentes que hubieren aportado los reclamantes; y c) respuesta proporcionada por el proveedor.





Sin perjuicio de lo anterior, los casos ingresados a **SERNAC** que hagan referencia a las materias que se señalan a continuación, deberán ser derivados de inmediato a la **SISS**, sin necesidad de realizar mediación previa. Tales materias son las siguientes:

1. La fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios en el marco de la Ley N° 18.902;
2. El cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios en el marco de la Ley N° 18.902, en lo que no diga relación con las infracciones a la Ley N° 19.496. En consecuencia, se sujetarán al trámite de mediación ante el SERNAC las posibles infracciones a las materias señaladas en el artículo 11 letra a), correspondientes a: infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios y deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios.
3. El control de los residuos líquidos industriales que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, en lo que no diga relación con infracciones a la Ley N° 19.496.

**SEXTO: Solicitud de pronunciamiento.** **SERNAC** podrá solicitar a la **SISS** su pronunciamiento en casos relativos a materias de su competencia, con la finalidad de complementar o ampliar los antecedentes recopilados por ese Servicio.

**SÉPTIMO: Obligaciones de las partes.** Conforme a lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. **SERNAC** se obliga a derivar los reclamos que incidan en materias que sean de competencia de la **SISS**, en la forma prevista en la cláusula quinta de este instrumento.





2. **SISS** proporcionará a **SERNAC** una dirección de correo electrónico para los efectos que se le remita la información correspondiente a los reclamos antes mencionados.
3. Salvo los casos que se deriven inmediatamente a SISS en conformidad con el párrafo final de la cláusula quinta de este convenio, la **SISS** tramitará todos los reclamos derivados desde SERNAC, de conformidad a las normas contenidas en este Convenio, respondiendo directamente al consumidor que hubiera presentado el reclamo, procediendo a informar cada cuatro meses a **SERNAC** los resultados de dichos reclamos por cualquier medio idóneo.
4. La **SISS** se compromete a enviar al respectivo correo electrónico de **SERNAC** el número de ingreso de la presentación, informando la unidad u oficina regional de la SISS que se encargará de tramitar el reclamo, dentro del plazo de dos días hábiles administrativos contados desde que dicho reclamo ingrese al sistema de la SISS.
5. **Sernac** se obliga a informar a la **SISS** de la apertura y cierre de los procesos de mediación colectiva, y de la interposición de demandas colectivas en contra de proveedores de servicios sanitarios. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Servicios Sanitarios.
6. **Sernac y SISS** se comprometen a realizar, a lo menos, una reunión semestral de coordinación con la finalidad de analizar la marcha o ejecución del presente Convenio.
7. Las demás establecidas en este instrumento.

**OCTAVO: Consulta del estado de casos.** Ante la eventualidad de la recepción de llamados de consumidores que consulten acerca del estado de su caso luego de su derivación a la SISS, **SERNAC** acuerda con la **SISS** que se podrán interconectar esos llamados, a objeto de que sean derivados en línea al número telefónico de consultas que disponga la SISS.





Lo anterior, a objeto de que sea esta última quien oriente en definitiva a los consumidores

**NOVENO: Protocolos.** Las partes se comprometen a celebrar protocolos de colaboración y coordinación, a lo menos, en las siguientes áreas:

1. Gestión de consultas y reclamos de los usuarios de estos servicios y labores de orientación de sus derechos y deberes;
2. Manejo de eventos de connotación pública que se refieran a la prestación de servicios públicos sanitarios como, por ejemplo, una interrupción de servicios que afecte a la generalidad de los usuarios;
3. Promoción del acceso de información a ciudadanos y capacitación de entidades vinculadas a estos servicios básicos;
4. Cooperación entre la División Jurídica del **SERNAC** y la Fiscalía de la **SISS** en lo relativo a la entrega de información y antecedentes sobre sumarios administrativos y/o sanciones impuestas, en razón de los cargos formulados por la **SISS** a proveedores sometidos a su fiscalización; mediaciones colectivas y juicios colectivos iniciados por el **SERNAC** en contra de proveedores de servicios sanitarios, y los resultados de éstas gestiones. Asimismo, respecto de la cooperación, asesoría y capacitación entre los departamentos técnicos y jurídicos de ambas instituciones para la determinación de compensaciones, indemnizaciones y/o reparaciones que fueren procedentes a los consumidores afectados, en conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes.
5. Intercambio de información entre el Departamento de Estudios e Inteligencia del **SERNAC** y la División de Fiscalización de la **SISS**, con la finalidad de entregar el respaldo técnico necesario para el ejercicio, por parte del **SERNAC**, de las facultades conferidas por la Ley N° 19.496.





**DÉCIMO: Capacitación.** A fin de asegurar la coordinación entre los servicios, las partes se comprometen a desarrollar actividades de capacitación recíproca de sus funcionarios y, prioritariamente, de aquellos que cumplen labores en el tratamiento y gestión de las consultas y reclamos de los usuarios de servicios públicos sanitarios.

Todas las capacitaciones realizadas en cumplimiento del presente Convenio deberán abordar el estudio de la naturaleza supletoria de la normativa de la Ley N° 19.496 respecto del marco normativo especial aplicable a los servicios públicos sanitarios y su incidencia en la coordinación comprometida por las partes, conforme a lo establecido en los artículos 2 y 2 bis de la norma citada.

**UNDÉCIMO: Difusión.** Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente por las contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar para tales fines.

**DÉCIMO SEGUNDO: Modificaciones legales o reglamentarias.** Ante cambios en la normativa vigente, la **SISS** se compromete a informar y actualizar dicha preceptiva con toda la documentación disponible.

**DÉCIMO TERCERO: Confidencialidad de la Información.** En la ejecución del presente Convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen con motivo de este, en especial, pero no en forma taxativa, sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos por la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

**DÉCIMO CUARTO: Contrapartes Técnicas.** Para efectos de la implementación, ejecución y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, SISS designa como contraparte técnica al Jefe de la División de Fiscalización. Por su parte, SERNAC designa como tal al Jefe de la División Jurídica o quien este designe.





**DÉCIMO QUINTO: Duración del Convenio.** El presente Convenio tendrá duración indefinida y empezará a regir a contar desde la fecha de la resolución aprobatoria más reciente. Con todo, su vigencia será objeto de revisiones semestrales.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes estarán facultadas para poner término al Convenio, en forma unilateral y sin expresión de causa, en cualquier época, salvo durante sus primeros seis meses de vigencia, bastando para tales efectos que manifieste su voluntad a la contraparte, mediante carta certificada enviada con a lo menos treinta días corridos de anticipación.

**DÉCIMO SEXTO: Ejemplares.** El presente Convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos en poder de cada una de las partes.

**DECIMO SÉPTIMO: Personería.** La personería de doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, que la faculta para actuar en nombre y representación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, consta del Decreto Supremo N° 315, de 19 de octubre de 2012, del Ministerio de Obras Públicas, que la designa como Superintendente de Servicios Sanitarios.

La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** que lo faculta para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto Supremo N°283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional.

  
**ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**  
Director Nacional  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  


  
**MAGALY ESPINOSA SARRIA**  
Superintendente  
**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**  
  




**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACION  
ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS  
SANITARIOS Y EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.-**

**RESOLUCION EXENTA N° 01838**

**SANTIAGO, 24 DIC 2015**

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

**CONSIDERANDO:**

1. Que el inciso segundo del artículo 5 del 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 establece que: "*Los órganos de la Administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones*".

2. Que, con fecha 8 de octubre de 2015, el Servicio Nacional del Consumidor suscribió un convenio de cooperación con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, declarando ambas instituciones su voluntad de actuar coordinadamente y colaborar recíprocamente en la atención y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios concesionados conforme con el DFL MOP N° 382/88, Ley General de Servicios Públicos Sanitarios, en la forma y de acuerdo a las competencias que establezcan los cuerpos normativos que los rijan.

3. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

**RESUELVO:**

APRUEBASE el "**CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE SISS Y SERNAC**", suscrito con fecha 8 de octubre de 2015, cuyo texto íntegro a continuación se transcribe:

**CONVENIO DE COOPERACIÓN  
ENTRE  
SISS Y SERNAC**

En Santiago a 08 de octubre de 2015, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**, en adelante e indistintamente "**SISS**", RUT N° 61.221.000-4, representada por su Superintendente doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, RUT N° 7.013.044-0, ambas domiciliadas en calle Moneda N° 673, piso 7°, comuna y ciudad de Santiago, y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante también "**SERNAC**", RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, RUT N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido en celebrar un Convenio de Cooperación, que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**PRIMERO: SERNAC.** 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. Su misión principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas relacionadas, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

**SEGUNDO: SISS.** La Superintendencia de Servicios Sanitarios es un servicio público descentralizado que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministro de Obras Públicas y al cual le corresponde velar por el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios públicos sanitarios, de las disposiciones legales y reglamentarias, normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte, relativas a la prestación de dichos servicios, regulando y fiscalizando que estas entidades cumplan los compromisos asumidos en sus respectivos planes de desarrollo y garanticen a los usuarios la calidad y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país.

**TERCERO: Marco.** El SERNAC se encuentra abocado a la implementación de un Modelo de Atención al Consumidor (MAC), Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar, en beneficio de los consumidores, un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

**CUARTO: Objeto.** Mediante el presente convenio, **SISS y SERNAC** declaran su voluntad de actuar coordinadamente y colaborar recíprocamente en la atención y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios concesionados conforme con el DFL. MOP. N° 382/88 – Ley General de Servicios Públicos Sanitarios (en adelante LGSS), en la forma y de acuerdo a las competencias que establezcan los cuerpos normativos que los rijan. En virtud de este acuerdo, las partes se comprometen a asumir compromisos para fortalecer sus relaciones y coordinaciones, definiendo reglas que las rijan y, especialmente, los protocolos que celebren para dichos efectos.

**QUINTO: Derivación de Reclamos.** En virtud de este convenio, **SERNAC** derivará a la **SISS** todos aquellos reclamos ingresados en su sistema de atención de público que no hayan obtenido una propuesta de solución de parte del proveedor o ésta no resulte satisfactoria a los requerimientos del consumidor, en la medida que los hechos expuestos se refieran a materias que sean de competencia de la **SISS**.

Dichos reclamos, para ser derivados, deberán haber concluido el proceso de mediación establecido en el literal f) del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

La derivación de casos se realizará a través del Modelo de Atención al Consumidor, a un correo electrónico que entregará la **SISS** para tales efectos, debiéndose adjuntar copia de los siguientes documentos: a) presentación realizada por los consumidores; b) antecedentes que hubieren aportado los reclamantes; y c) respuesta proporcionada por el proveedor.

Sin perjuicio de lo anterior, los casos ingresados a **SERNAC** que hagan referencia a las materias que se señalan a continuación, deberán ser derivados de inmediato a la **SISS**, sin necesidad de realizar mediación previa. Tales materias son las siguientes:

1. La fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios en el marco de la Ley N° 18.902;
2. El cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios en el marco de la Ley N° 18.902, en lo que no diga relación con las infracciones a la Ley N° 19.496. En consecuencia, se sujetarán al trámite de mediación ante el SERNAC las posibles infracciones a las materias señaladas en el artículo 11 letra a), correspondientes a: infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios y deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios.

3. El control de los residuos líquidos industriales que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, en lo que no diga relación con infracciones a la Ley N° 19.496.

**SEXTO: Solicitud de pronunciamiento.** SERNAC podrá solicitar a la SISS su pronunciamiento en casos relativos a materias de su competencia, con la finalidad de complementar o ampliar los antecedentes recopilados por ese Servicio.

**SÉPTIMO: Obligaciones de las partes.** Conforme a lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. SERNAC se obliga a derivar los reclamos que incidan en materias que sean de competencia de la SISS, en la forma prevista en la cláusula quinta de este instrumento.
2. SISS proporcionará a SERNAC una dirección de correo electrónico para los efectos que se le remita la información correspondiente a los reclamos antes mencionados.
3. Salvo los casos que se deriven inmediatamente a SISS en conformidad con el párrafo final de la cláusula quinta de este convenio, la SISS tramitará todos los reclamos derivados desde SERNAC, de conformidad a las normas contenidas en este Convenio, respondiendo directamente al consumidor que hubiera presentado el reclamo, procediendo a informar cada cuatro meses a SERNAC los resultados de dichos reclamos por cualquier medio idóneo.
4. La SISS se compromete a enviar al respectivo correo electrónico de SERNAC el número de ingreso de la presentación, informando la unidad u oficina regional de la SISS que se encargará de tramitar el reclamo, dentro del plazo de dos días hábiles administrativos contados desde que dicho reclamo ingrese al sistema de la SISS.
5. Sernac se obliga a informar a la SISS de la apertura y cierre de los procesos de mediación colectiva, y de la interposición de demandas colectivas en contra de proveedores de servicios sanitarios. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Servicios Sanitarios.
6. Sernac y SISS se comprometen a realizar, a lo menos, una reunión semestral de coordinación con la finalidad de analizar la marcha o ejecución del presente Convenio.
7. Las demás establecidas en este instrumento.

**OCTAVO: Consulta del estado de casos.** Ante la eventualidad de la recepción de llamados de consumidores que consulten acerca del estado de su caso luego de su derivación a la SISS, SERNAC acuerda con la SISS que se podrán interconectar esos llamados, a objeto de que sean derivados en línea al número telefónico de consultas que disponga la SISS.

Lo anterior, a objeto de que sea esta última quien oriente en definitiva a los consumidores

**NOVENO: Protocolos.** Las partes se comprometen a celebrar protocolos de colaboración y coordinación, a lo menos, en las siguientes áreas:

1. Gestión de consultas y reclamos de los usuarios de estos servicios y labores de orientación de sus derechos y deberes;
2. Manejo de eventos de connotación pública que se refieran a la prestación de servicios públicos sanitarios como, por ejemplo, una interrupción de servicios que afecte a la generalidad de los usuarios;
3. Promoción del acceso de información a ciudadanos y capacitación de entidades vinculadas a estos servicios básicos.
4. Cooperación entre la División Jurídica del SERNAC y la Fiscalía de la SISS en lo relativo a la entrega de información y antecedentes sobre sumarios administrativos y/o sanciones impuestas, en razón de los cargos formulados por la SISS a proveedores sometidos a su fiscalización; mediaciones colectivas y juicios colectivos iniciados por el SERNAC en contra de proveedores de servicios sanitarios, y los resultados de éstas gestiones. Asimismo, respecto de

la cooperación, asesoría y capacitación entre los departamentos técnicos y jurídicos de ambas instituciones para la determinación de compensaciones, indemnizaciones y/o reparaciones que fueren procedentes a los consumidores afectados, en conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes.

5. Intercambio de información entre el Departamento de Estudios e Inteligencia del **SERNAC** y la División de Fiscalización de la **SISS**, con la finalidad de entregar el respaldo técnico necesario para el ejercicio, por parte del **SERNAC**, de las facultades conferidas por la Ley N° 19.496.

**DÉCIMO: Capacitación.** A fin de asegurar la coordinación entre los servicios, las partes se comprometen a desarrollar actividades de capacitación recíproca de sus funcionarios y, prioritariamente, de aquellos que cumplen labores en el tratamiento y gestión de las consultas y reclamos de los usuarios de servicios públicos sanitarios.

Todas las capacitaciones realizadas en cumplimiento del presente Convenio deberán abordar el estudio de la naturaleza supletoria de la normativa de la Ley N° 19.496 respecto del marco normativo especial aplicable a los servicios públicos sanitarios y su incidencia en la coordinación comprometida por las partes, conforme a lo establecido en los artículos 2 y 2 bis de la norma citada.

**UNDÉCIMO: Difusión.** Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente por las contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar para tales fines.

**DÉCIMO SEGUNDO: Modificaciones legales o reglamentarias.** Ante cambios en la normativa vigente, la **SISS** se compromete a informar y actualizar dicha preceptiva con toda la documentación disponible.

**DÉCIMO TERCERO: Confidencialidad de la Información.** En la ejecución del presente Convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen con motivo de este, en especial, pero no en forma taxativa, sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos por la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

**DÉCIMO CUARTO: Contrapartes Técnicas.** Para efectos de la implementación, ejecución y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, **SISS** designa como contraparte técnica al Jefe de la División de Fiscalización. Por su parte, **SERNAC** designa como tal al Jefe de la División Jurídica o quien este designe.

**DÉCIMO QUINTO: Duración del Convenio.** El presente Convenio tendrá duración indefinida y empezará a regir a contar desde la fecha de la resolución aprobatoria más reciente. Con todo, su vigencia será objeto de revisiones semestrales.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes estarán facultadas para poner término al Convenio, en forma unilateral y sin expresión de causa, en cualquier época, salvo durante sus primeros seis meses de vigencia, bastando para tales efectos que manifieste su voluntad a la contraparte, mediante carta certificada enviada con a lo menos treinta días corridos de anticipación.

**DÉCIMO SEXTO: Ejemplares.** El presente Convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos en poder de cada una de las partes.

**DECIMO SÉPTIMO: Personería.** La personería de doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, que la faculta para actuar en nombre y representación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, consta del Decreto Supremo N° 315, de 19 de octubre de 2012, del Ministerio de Obras Públicas, que la designa como Superintendente de Servicios Sanitarios.

La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** que lo faculta para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto Supremo N°283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional.

**FDOS: ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE Director Nacional SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, MAGALY ESPINOSA SARRIA SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS**

ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL Y ARCHIVESE.



ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



Distribución: Subdirección Jurídica y de Consumo Financiero; Gabinete; GTC.



## CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE SISS Y SERNAC

En Santiago a 08 de octubre de 2015, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS**, en adelante e indistintamente "SISS", RUT N° 61.221.000-4, representada por su Superintendente doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, RUT N° 7.013.044-0, ambas domiciliadas en calle Moneda N° 673, piso 7°, comuna y ciudad de Santiago, y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante también "SERNAC", RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, RUT N° 12.637.898-K, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna y ciudad de Santiago, se ha convenido en celebrar un Convenio de Cooperación, que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**PRIMERO: SERNAC.** 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. Su misión principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas relacionadas, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

**SEGUNDO: SISS.** La Superintendencia de Servicios Sanitarios es un servicio público descentralizado que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministro de Obras Públicas y al cual le corresponde velar por el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios públicos sanitarios, de las disposiciones legales y reglamentarias, normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte, relativas a la prestación de dichos servicios, regulando y fiscalizando que estas entidades cumplan los compromisos asumidos en sus respectivos planes de desarrollo y garanticen a los usuarios la calidad y continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país.





**TERCERO: Marco.** El SERNAC se encuentra abocado a la implementación de un Modelo de Atención al Consumidor (MAC), Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar, en beneficio de los consumidores, un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

**CUARTO: Objeto.** Mediante el presente convenio, **SISS y SERNAC** declaran su voluntad de actuar coordinadamente y colaborar recíprocamente en la atención y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios concesionados conforme con el DFL. MOP. N° 382/88 – Ley General de Servicios Públicos Sanitarios (en adelante LGSS), en la forma y de acuerdo a las competencias que establezcan los cuerpos normativos que los rijan. En virtud de este acuerdo, las partes se comprometen a asumir compromisos para fortalecer sus relaciones y coordinaciones, definiendo reglas que las rijan y, especialmente, los protocolos que celebren para dichos efectos.

**QUINTO: Derivación de Reclamos.** En virtud de este convenio, **SERNAC** derivará a la **SISS** todos aquellos reclamos ingresados en su sistema de atención de público que no hayan obtenido una propuesta de solución de parte del proveedor o ésta no resulte satisfactoria a los requerimientos del consumidor, en la medida que los hechos expuestos se refieran a materias que sean de competencia de la **SISS**.

Dichos reclamos, para ser derivados, deberán haber concluido el proceso de mediación establecido en el literal f) del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

La derivación de casos se realizará a través del Modelo de Atención al Consumidor, a un correo electrónico que entregará la **SISS** para tales efectos, debiéndose adjuntar copia de los siguientes documentos: a) presentación realizada por los consumidores; b) antecedentes que hubieren aportado los reclamantes; y c) respuesta proporcionada por el proveedor.



Sin perjuicio de lo anterior, los casos ingresados a **SERNAC** que hagan referencia a las materias que se señalan a continuación, deberán ser derivados de inmediato a la **SISS**, sin necesidad de realizar mediación previa. Tales materias son las siguientes:

1. La fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios en el marco de la Ley N° 18.902;
2. El cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios en el marco de la Ley N° 18.902, en lo que no diga relación con las infracciones a la Ley N° 19.496. En consecuencia, se sujetarán al trámite de mediación ante el SERNAC las posibles infracciones a las materias señaladas en el artículo 11 letra a), correspondientes a: infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios y deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios.
3. El control de los residuos líquidos industriales que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, en lo que no diga relación con infracciones a la Ley N° 19.496.

**SEXTO: Solicitud de pronunciamiento.** **SERNAC** podrá solicitar a la **SISS** su pronunciamiento en casos relativos a materias de su competencia, con la finalidad de complementar o ampliar los antecedentes recopilados por ese Servicio.

**SÉPTIMO: Obligaciones de las partes.** Conforme a lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. **SERNAC** se obliga a derivar los reclamos que incidan en materias que sean de competencia de la **SISS**, en la forma prevista en la cláusula quinta de este instrumento.





2. **SISS** proporcionará a **SERNAC** una dirección de correo electrónico para los efectos que se le remita la información correspondiente a los reclamos antes mencionados.
3. Salvo los casos que se deriven inmediatamente a **SISS** en conformidad con el párrafo final de la cláusula quinta de este convenio, la **SISS** tramitará todos los reclamos derivados desde **SERNAC**, de conformidad a las normas contenidas en este Convenio, respondiendo directamente al consumidor que hubiera presentado el reclamo, procediendo a informar cada cuatro meses a **SERNAC** los resultados de dichos reclamos por cualquier medio idóneo.
4. La **SISS** se compromete a enviar al respectivo correo electrónico de **SERNAC** el número de ingreso de la presentación, informando la unidad u oficina regional de la **SISS** que se encargará de tramitar el reclamo, dentro del plazo de dos días hábiles administrativos contados desde que dicho reclamo ingrese al sistema de la **SISS**.
5. **Sernac** se obliga a informar a la **SISS** de la apertura y cierre de los procesos de mediación colectiva, y de la interposición de demandas colectivas en contra de proveedores de servicios sanitarios. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Servicios Sanitarios.
6. **Sernac y SISS** se comprometen a realizar, a lo menos, una reunión semestral de coordinación con la finalidad de analizar la marcha o ejecución del presente Convenio.
7. Las demás establecidas en este instrumento.

**OCTAVO: Consulta del estado de casos.** Ante la eventualidad de la recepción de llamados de consumidores que consulten acerca del estado de su caso luego de su derivación a la **SISS**, **SERNAC** acuerda con la **SISS** que se podrán interconectar esos llamados, a objeto de que sean derivados en línea al número telefónico de consultas que disponga la **SISS**.



Lo anterior, a objeto de que sea esta última quien oriente en definitiva a los consumidores

**NOVENO: Protocolos.** Las partes se comprometen a celebrar protocolos de colaboración y coordinación, a lo menos, en las siguientes áreas:

1. Gestión de consultas y reclamos de los usuarios de estos servicios y labores de orientación de sus derechos y deberes;
2. Manejo de eventos de connotación pública que se refieran a la prestación de servicios públicos sanitarios como, por ejemplo, una interrupción de servicios que afecte a la generalidad de los usuarios;
3. Promoción del acceso de información a ciudadanos y capacitación de entidades vinculadas a estos servicios básicos;
4. Cooperación entre la División Jurídica del **SERNAC** y la Fiscalía de la **SISS** en lo relativo a la entrega de información y antecedentes sobre sumarios administrativos y/o sanciones impuestas, en razón de los cargos formulados por la **SISS** a proveedores sometidos a su fiscalización; mediaciones colectivas y juicios colectivos iniciados por el **SERNAC** en contra de proveedores de servicios sanitarios, y los resultados de éstas gestiones. Asimismo, respecto de la cooperación, asesoría y capacitación entre los departamentos técnicos y jurídicos de ambas instituciones para la determinación de compensaciones, indemnizaciones y/o reparaciones que fueren procedentes a los consumidores afectados, en conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes.
5. Intercambio de información entre el Departamento de Estudios e Inteligencia del **SERNAC** y la División de Fiscalización de la **SISS**, con la finalidad de entregar el respaldo técnico necesario para el ejercicio, por parte del **SERNAC**, de las facultades conferidas por la Ley N° 19.496.





**DÉCIMO: Capacitación.** A fin de asegurar la coordinación entre los servicios, las partes se comprometen a desarrollar actividades de capacitación recíproca de sus funcionarios y, prioritariamente, de aquellos que cumplen labores en el tratamiento y gestión de las consultas y reclamos de los usuarios de servicios públicos sanitarios.

Todas las capacitaciones realizadas en cumplimiento del presente Convenio deberán abordar el estudio de la naturaleza supletoria de la normativa de la Ley N° 19.496 respecto del marco normativo especial aplicable a los servicios públicos sanitarios y su incidencia en la coordinación comprometida por las partes, conforme a lo establecido en los artículos 2 y 2 bis de la norma citada.

**UNDÉCIMO: Difusión.** Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente por las contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar para tales fines.

**DÉCIMO SEGUNDO: Modificaciones legales o reglamentarias.** Ante cambios en la normativa vigente, la **SISS** se compromete a informar y actualizar dicha preceptiva con toda la documentación disponible.

**DÉCIMO TERCERO: Confidencialidad de la Información.** En la ejecución del presente Convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen con motivo de este, en especial, pero no en forma taxativa, sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos por la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

**DÉCIMO CUARTO: Contrapartes Técnicas.** Para efectos de la implementación, ejecución y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, SISS designa como contraparte técnica al Jefe de la División de Fiscalización. Por su parte, SERNAC designa como tal al Jefe de la División Jurídica o quien este designe.





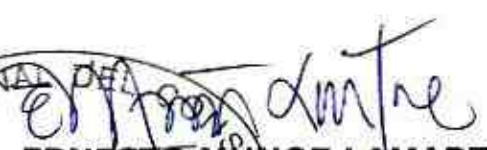
**DÉCIMO QUINTO: Duración del Convenio.** El presente Convenio tendrá duración indefinida y empezará a regir a contar desde la fecha de la resolución aprobatoria más reciente. Con todo, su vigencia será objeto de revisiones semestrales.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes estarán facultadas para poner término al Convenio, en forma unilateral y sin expresión de causa, en cualquier época, salvo durante sus primeros seis meses de vigencia, bastando para tales efectos que manifieste su voluntad a la contraparte, mediante carta certificada enviada con a lo menos treinta días corridos de anticipación.

**DÉCIMO SEXTO: Ejemplares.** El presente Convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos en poder de cada una de las partes.

**DECIMO SÉPTIMO: Personería.** La personería de doña **MAGALY ESPINOSA SARRIA**, que la faculta para actuar en nombre y representación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, consta del Decreto Supremo N° 315, de 19 de octubre de 2012, del Ministerio de Obras Públicas, que la designa como Superintendente de Servicios Sanitarios.

La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** que lo faculta para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto Supremo N°283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional.

  
**ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**  
Director Nacional  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

  
**MAGALY ESPINOSA SARRIA**  
Superintendente  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

