



REF.: APRUEBA CONVENIOS DE COOPERACION MUTUA ENTRE LAS INSTITUCIONES QUE INDICA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000 46

COPIAPO,

28 OCT 2015

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; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 967 de 06 de julio de 2015, y la Resolución N° 197 de 18 de Diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1° Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y los Organismos que se indican, suscribieron los Convenios de Cooperación Mutua, que se señalan a continuación:

ORGANISMO	FECHA	TÍTULO
RADIO NOSTALGICA FM COPIAPO	06.03.2009	CONVENIO DE COLABORACIÓN
JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES	20.12.2010	CONVENIO DE COLABORACIÓN IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA EDUCACION PARA EL CONSUMO RESPONSABLE
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	16.08.2011	CONVENIO DE COLABORACIÓN
SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD	20.12.2011	ACUERDO DE COOPERACIÓN

2° Que dichos Convenios fueron suscritos de conformidad con las facultades delegadas en los Directores Regionales del SERNAC.

3° La facultad delegada a este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 197 de fecha 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUEBANSE los Convenios suscritos entre el Servicio Nacional del Consumidor y las Instituciones señaladas en el Considerando 1°, los que se transcriben a continuación:

**CONVENIO DE COLABORACION
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE ATACAMA
Y
RADIO NOSTÁLGICA FM DE COPIAPÓ**

En Copiapó, a 06 de marzo de 2009, entre el Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Atacama, representada por su Director Regional, don **Miguel Vargas Correa**, ambos con domicilio en calle Atacama N° 898 de esta ciudad, en adelante **SERNAC** y Radio Nostálgica FM de Copiapó, representada por don **Ricardo Campos Morales**, Gerente General de la Radioemisora, en adelante **NOSTÁLGICA FM**, ambos con domicilio en calle Salitrera Reducto N° 2103 esquina Independencia, Villa Camino del Sol, Sector El Palomar de Copiapó, se ha acordado el siguiente convenio de colaboración:

PRIMERO: "SERNAC", como organismo público encargado de ejecutar las políticas del Gobierno en el ámbito de la información, educación y protección de los de los derechos de los/as consumidores/as, desarrollando la escucha activa y promoviendo la participación ciudadana en temas de consumo, y **"NOSTÁLGICA FM"**, como medio de comunicación radial, de carácter regional, cuyo propósito es atender las necesidades de los habitantes de la Región de Atacama, proporcionando información oportuna y aportando significativamente al desarrollo social y cultural de la Región, han acordado celebrar el siguiente convenio, con el fin de fortalecer la información y educación de los consumidores y consumidoras de Atacama, dando a conocer sus derechos y deberes, en relación con diversas materias relacionadas con el consumo.

SEGUNDO: "SERNAC" y **"NOSTÁLGICA FM"** acuerdan, además, promover su cooperación recíproca para fortalecer el acceso de los consumidores y consumidoras al Sistema de Protección al Consumidor, informando acerca de los canales de acceso existentes: Municipalidad, Call Center (600 594 6000, desde celulares 02 594 6000) e Internet (www.sernac.cl).

TERCERO: "SERNAC" se compromete a realizar un programa radial semanal educativo acerca de los derechos y deberes de los/as consumidores y consumidoras, en relación con las diversas temáticas relacionadas con el consumo.

CUARTO: "SERNAC" se compromete a proporcionar la información necesaria y pertinente a los profesionales y trabajadores de la radio, que de común acuerdo se estime necesario, acerca de los temas vinculados con la protección al consumidor y de todas las materias relacionadas con el consumo de bienes y servicios. Asimismo, se compromete a mantener una comunicación permanente a través del envío de documentación relacionada con temas de consumo, y a desarrollar acciones conjuntas

que tengan como centro la protección del consumidor y el ejercicio responsable de sus deberes.

QUINTO: Asimismo, "**NOSTALGICA FM**" se compromete a facilitar sus instalaciones y personal colaborador para la ejecución los programas radiales relacionados con la información y educación de los derechos y deberes de los/as consumidores/as. La fecha de inicio de estos Programas es el 06 de marzo de 2009.

SEXTO: "**NOSTÁLGICA FM**" se compromete a agregar en su página web (www.nostalgica.cl) un banner de acceso directo a la web del SERNAC (www.sernac.cl), a fin de facilitar el acceso de los/as consumidores y consumidoras a la información institucional del SERNAC y tramitar requerimientos en materias de consumo.

SÉPTIMO: Para los efectos del cumplimiento del presente convenio, las partes establecen como señas de contacto, el teléfono: 052 - 231236 del **SERNAC** y 052 - 217058 de **NOSTALGICA FM**, y los correos electrónicos copiapo@sernac.cl del **SERNAC** y contacto@nostalgica.cl de **NOSTÁLGICA FM**.

OCTAVO: El presente convenio regirá a contar del 06 de marzo de 2009 y se renovará automáticamente por períodos anuales si ninguna de las partes manifiesta su intención de ponerle término, en cuyo caso deberá dar aviso por escrito a la otra parte, con una antelación de a lo menos 60 días.

NOVENO: Ambas partes acuerdan crear las instancias de coordinación necesarias para el debido cumplimiento de las obligaciones que derivan de este convenio. Para tal efecto, cada parte designará un representante que estará a cargo de la coordinación y seguimiento de las actividades que se generen en virtud del presente convenio.

En señal de conformidad, los comparecientes firman el presente instrumento en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder de Radio NOSTÁLGICA FM y dos en poder del SERNAC.



MIGUEL VARGAS CORREA
DIRECTOR REGIONAL DE ATACAMA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



RICARDO CAMPOS MORALES
GERENTE GENERAL
RADIO NOSTÁLGICA FM



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

**CONVENIO DE COLABORACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA “EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO
RESPONSABLE”**

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

Y

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Copiapó, a 20 de diciembre de 2010, entre la **JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES**, RUT N° 70.072.600-2, representada para estos efectos por su Directora Regional en Atacama, doña **MARCIA QUEZADA BRACHO**, RUT N°11.596.713-4, con domicilio en Calle Los Carrera 431, Copiapó, en adelante “**JUNJI**”; y por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000 - 0, en adelante “**SERNAC**”, representado por su Director Regional en Atacama, don **MIGUEL EDUARDO VARGAS CORREA**, RUT N° 10.638.055 - 4, ambos domiciliados para estos efectos en calle Atacama N° 898, Copiapó, han acordado el siguiente convenio de colaboración:

Considerando:

Que, con la finalidad de promover los derechos de los ciudadanos como consumidores, SERNAC está interesado en integrar en su red de difusión y promoción de derechos a las familias que atiende la JUNJI, mediante la entrega de capacitación y material educativo, que JUNJI puede transmitir a estas familias, en el entendido que les permiten empoderarse en el uso y respeto de sus derechos. Es por ello que, atendiendo a los señalados fines, ambas instituciones se obligan a través del presente Convenio de Colaboración, a lo siguiente:

OBLIGACIONES DEL SERNAC:

PRIMERO: SERNAC se compromete a entregar a JUNJI material educativo audiovisual (Series “Matilde y Martín”, “en Familia”, “Diego & Glot” y “Planeta C”) producido por su Departamento de Educación, para ser trabajado por las Unidades Educativas (Jardines Infantiles), a objeto de promover pautas de consumo responsable en beneficio de los párvulos y sus familias.

SEGUNDO: SERNAC se compromete a capacitar a las funcionarias de JUNJI, para que durante el período lectivo 2011, realicen el curso on-line y a distancia “**Educación para el Consumo, Educación para la Vida**”, que las habilitará en el uso y difusión del material indicado en la cláusula anterior

OBLIGACIONES DE JUNJI:

TERCERO: JUNJI se compromete a integrar para el período lectivo 2011, el material educativo entregado por SERNAC; desarrollar actividades pedagógicas en materia de consumo con las familias; seleccionar de acuerdo a criterios objetivos, el personal idóneo para realizar el curso a distancia a que alude la cláusula segunda y de seguimiento de las actividades desarrolladas.

CUARTO: JUNJI, en su calidad de organismo especializado en educación parvularia proporcionará soporte y apoyo técnico a SERNAC, en materias de su competencia, especialmente cuando se trate de la vulneración de derechos de los/as consumidores/as, en su condición de usuarios/as del servicio de educación pre – escolar particular.

QUINTO: La personería de doña Marcia Quezada Bracho para representar a la Junta Nacional de Jardines Infantiles consta en Resolución N° 015/125 de fecha 26 de junio de 2009, de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

La personería de don Miguel Vargas Correa, para representar al Servicio Nacional del Consumidor consta en las Resoluciones N°s 958, de Fecha 20 de septiembre de 2005 y 141, de fecha 01 de noviembre de 2008.

SEXTO: El presente convenio se firma en cuatro ejemplares, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.

Leído el presente Acuerdo, las partes ratifican el contenido de sus cláusulas y firman en señal de aceptación.




MIGUEL VARGAS CORREA
Director Regional
Servicio Nacional del Consumidor




MARCIA QUEZADA BRACHO
Directora Regional
Junta Nacional de Jardines Infantiles



CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE

EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Y

EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago a 16 de agosto de 2011, entre el **Instituto de Previsión Social**, servicio público descentralizado, RUT 61.979.440-0, en adelante e indistintamente el "Instituto" o el "IPS", representado por su Director Nacional (S), don **Eugenio Jesús Silva Ramos**, chileno, casado, Cédula de Identidad 5.460.855-1, ambos domiciliados, para estos efectos, en Huérfanos 886, piso 2, comuna de Santiago, por una parte, y el **Servicio Nacional del Consumidor**, servicio público descentralizado, RUT 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don **Juan Antonio Peribonio Poduje**, Cedula de Identidad 7.8°4.852-6, ambos domiciliados en Teatinos 50, piso 8°, comuna de Santiago, en adelante e indistintamente el "SERNAC", por la otra, se ha acordado celebrar el presente Convenio de Colaboración, el que se sujetará a las cláusulas que a continuación se indican:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.

El IPS tiene como misión la administración de beneficios previsionales y sociales, promoviendo el desarrollo constante de sus funcionarias y funcionarios, para garantizar el acceso a los derechos de seguridad social de las personas, de conformidad con la Ley 20.255 y demás disposiciones que lo rigen.

El SERNAC tiene como misión la de educar, informar y proteger a los consumidores de Chile, de conformidad con las disposiciones de la Ley 19.496, y demás normas que lo rigen.

El SERNAC cuenta con un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita), ventanilla única, cuyo objetivo general es gestionar y facilitar la



CONVENIO IPS - SERNAC



solución de los reclamos presentados por los consumidores por los diferentes canales: presencial, correos electrónicos, página web y comunicación telefónica.

El IPS cuenta con una red de Centros de Atención de cobertura nacional, con el objetivo de otorgar el servicio de información y tramitación a los usuarios del sistema previsional, facilitando el ejercicio de los derechos que les correspondan.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO.

El presente Convenio tiene como objetivo principal establecer las bases generales de coordinación Interinstitucional destinadas a favorecer el establecimiento de un programa de registro y gestión de requerimientos, dentro del ámbito de competencia del **SERNAC** y del **IPS**, en relación con la protección de los derechos de los consumidores/as y/ o usuarios/as.

Para tal fin, ambos servicios operarán a través del sistema SERNACfacilita, y tendrán las obligaciones que estipulan en este Instrumento.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DEL IPS.

- 1.- El Instituto, a través de los Centros de Atención con que cuente a lo largo del país, atenderá a las/los consumidoras/es, Ingresando y registrando todos los requerimientos (consultas y reclamos) que éstos efectúen, vía sistema SERNACfacilita, dispuesto en el portal www.sernac.cl.
- 2.- El IPS Informará a todas sus Direcciones Regionales este proceso de colaboración, y los compromisos y procedimientos que deberán implementar para asegurar su cumplimiento.
- 3.- El Instituto entregará al SERNAC la nómina de los funcionarios responsables de la ejecución de este Convenio a lo largo del país, y le Informará oportunamente toda modificación en ella.
- 4.- El IPS elaborará mensualmente un informe estadístico de los requerimientos recibidos y gestionados por cada uno de sus centros de atención de público, Informe



CONVENIO IPS - SERNAC



que será remitido al SERNAC en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente a aquel al que se refiera.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DEL SERNAC.

1.- El SERNAC capacitará y asistirá durante la vigencia del contrato, a los funcionarios que el Instituto designe en el manejo del sistema SERNACfacilita, en la correcta identificación de los requerimientos (consultas y reclamos), y en el adecuado registro de los mismos en el sistema. La o las capacitaciones se realizarán en fechas y lugares a convenir con el Instituto, como actividades básicas para hacer posible la implementación del convenio.

2.- El SERNAC dará a conocer a todas sus Direcciones Regionales, el presente convenio y adoptara las medidas necesarias para cumplir los compromisos adquiridos.

3.- El SERNAC entregará al Instituto la nómina de los funcionarios encargados de la ejecución de este Convenio a lo largo del país y le informará oportunamente de los cambios en aquélla.

4.- El SERNAC elaborará trimestralmente un Informe estadístico con el total de los requerimientos ingresados por el IPS, informe que deberá remitir a éste en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente.

CLÁUSULA QUINTA: DIFUSIÓN.

De acuerdo con las respectivas normativas que rijan al IPS y al SERNAC, toda actividad de difusión específica del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material que se desarrolle para su distribución a través de los diferentes medios. El material que provea el SERNAC al IPS, será objeto de la difusión correspondiente por parte de éste, con arreglo a las normas que lo rigen.

CLÁUSULA SEXTA: LOS COORDINADORES O CONTRAPARTES OPERATIVAS DEL CONVENIO.



CONVENIO IPS - SERNAC



Para los efectos de la implementación, administración y evaluación de la ejecución del presente convenio, y de canalización de la relación entre las partes, tanto el IPS como el SERNAC, mediante resolución, asignarán a servidores de su dependencia las funciones de Coordinador/es o de Contraparte/s de este Convenio, asignación que será notificada a la otra entidad. Lo mismo se observará en caso de cualquier modificación de tales asignaciones de funciones.

Los Coordinadores o Contrapartes velarán por la correcta ejecución y cumplimiento del presente convenio. Con el fin de asegurar la implementación de este Convenio a lo largo del país, el SERNAC deja establecido que su/s Coordinadores o Contrapartes se coordinarán con sus respectivos Directores Regionales, y el IPS que su/s Coordinadores o Contrapartes tendrán el control funcional de los encargados de la ejecución del presente Convenio a que se refiere la Cláusula Tercera, numeral 3, de este Instrumento.

Sin perjuicio de una eventual modificación posterior con arreglo al párrafo primero de esta cláusula, el SERNAC asigna la función de Contraparte del IPS para los efectos del presente Convenio, al funcionario de su dependencia Sr. Nelson Lafuente L. y el IPS efectúa la asignación de función de contraparte del SERNAC, al funcionario de su dependencia Sr. Jorge Farah Ojeda, en calidad de titular, y a la funcionaria Sra. Bernardita Morán Pincheira, en la de suplente. Estas encomendaciones se perfeccionarán conjuntamente, en este caso, con las resoluciones aprobatorias del presente Instrumento.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las partes se obligan a respetar y mantener respecto a terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el Sernac o el IPS destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

CLÁUSULA OCTAVA: VIGENCIA DEL CONVENIO.



CONVENIO IPS - SERNAC



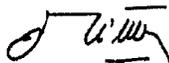
El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación de la última resolución que lo apruebe, y su duración será indefinida. La resolución aprobatoria de cada parte, será notificada a la otra.

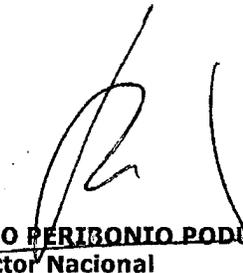
Las partes podrán poner término a este Convenio de común acuerdo, y cada una de ellas mediante notificación por escrito a la otra, expresando tal decisión, con una anticipación no inferior a 30 días a la fecha que fije como de término.

PERSONERÍAS Y EJEMPLARES.

La personería de don **EUGENIO JESÚS SILVA RAMOS**, para representar al **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, consta en la Resolución 442, de 11 de mayo de 2011, del Director Nacional (PT) del IPS, de la cual emana su calidad de subrogante legal de dicha Jefatura Superior; y la de don **JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE** para representar al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, figura en el Decreto Supremo 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de idéntico tenor, e igual fecha y validez, quedando dos ellos en poder de cada parte, debiendo insertarse su texto en las resoluciones aprobatorias del mismo.


EUGENIO JESÚS SILVA RAMOS
Director Nacional (S)
Instituto de Previsión Social


JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



CONVENIO IPS - SERNAC



RECEPCION CORRESPONDENCIA	
FECHA	INGRESO
18 JUN. 2012	182



ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACION,
SERNAC - SENADIS.

En Santiago a 20 de diciembre de de 2011, entre el Servicio Nacional de la Discapacidad en adelante SENADIS, Rol Único Tributario N°72.576.700-5, representado por su Director Nacional Subrogante, don Oscar Mellado Berríos, Cédula Nacional de Identidad N°10.219.107-2, ambos domiciliados en calle Huérfanos N°1313, piso 6°, de la comuna de Santiago y el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, Rol Único Tributario N° 60.702.000-0, representado por don Juan Antonio Peribonío Poduje, Cédula Nacional de Identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, se ha acordado celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

Primero: Antecedentes.

- a) El Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- b) La Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley n° 19.496, señala en su artículo 58 inciso primero, que el Servicio Nacional del Consumidor *deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor*, es decir, en este inciso primero se consagra el deber general que le corresponde a Sernac.
- c) Al mismo tiempo, el citado artículo consagra funciones especiales a este órgano público, como es, *a) Formular, realizar y fomentar programas de*

OP



información y educación al consumidor; b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características; c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. En el ejercicio de esta facultad, no se podrá atentar contra lo establecido en el decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas sobre la defensa de la libre competencia; d) Realizar y promover investigaciones en el área del consumo; e) Llevar el registro público a que se refiere el artículo 58 bis; f) Recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes. Sobre la base de la respuesta del proveedor reclamado, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes. El documento en que dicho acuerdo se haga constar tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor; g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

- d) Por su parte el Servicio Nacional de la Discapacidad, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente, que

QIB



tiene por finalidad promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad. El Servicio Nacional de la Discapacidad se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Planificación.

- e) La Ley N° 20.422, señala en el artículo 62, que con el propósito de promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad, las funciones de este Servicio serán las siguientes:
- a) *Coordinar el conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que contribuyan directa o indirectamente a este fin. Para el cumplimiento de esta función el Servicio podrá celebrar convenios con estos organismos;*
 - b) *Asesorar técnicamente al Comité de Ministros en la elaboración de la política nacional para personas con discapacidad y en la evaluación periódica de todas aquellas acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que tengan como fin directo o indirecto la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad;*
 - c) *Elaborar y ejecutar, en su caso, el plan de acción de la política nacional para personas con discapacidad, así como, planes, programas y proyectos;*
 - d) *Promover y desarrollar acciones que favorezcan la coordinación del sector privado con el sector público en todas aquellas materias que digan relación con mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad;*
 - e) *Financiar, total o parcialmente, planes, programas y proyectos;*
 - f) *Realizar acciones de difusión y sensibilización;*
 - g) *Financiar, total o parcialmente, ayudas técnicas y servicios de apoyo requeridos por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y autonomía personal, considerando dentro de los criterios de priorización el grado de la discapacidad y el nivel socioeconómico del postulante;*
 - h) *Estudiar y proponer al Presidente de la República, por intermedio del Ministro de Planificación, las normas y reformas legales necesarias para el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad;*
 - i) *Realizar estudios sobre discapacidad y aquellos relativos al cumplimiento de sus fines, o bien, contratar los que estime necesarios de tal forma de contar*

ant



periódicamente con un instrumento que permita la identificación y la caracterización actualizada, a nivel nacional y comunal, de la población con discapacidad, tanto en términos socioeconómicos como con respecto al grado de discapacidad que los afecta; j) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de las personas con discapacidad. Esta facultad incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas, y ejercer acciones y hacerse parte en aquellas causas en que estén afectados los intereses de las personas con discapacidad, de conformidad a la ley. Trimestralmente el Servicio Nacional de la Discapacidad deberá informar en su página web acerca de las acciones y prestaciones sociales que ejecute o coordine y que vayan a favor de las personas con discapacidad. Esta información deberá incluir el número de beneficiarios efectivos, los recursos públicos desembolsados y los resultados de las evaluaciones, si las hubiere.

Segundo: Objeto del Convenio.

El presente convenio de interoperabilidad tiene por objetivo que ambas Instituciones públicas puedan establecer mecanismos de coordinación para la implementación de medidas que permitan prestar un mejor servicio a las personas que, en cumplimiento de sus funciones propias, cada Servicio atiende, y entre las cuales se encuentra: a) la gestión de reclamos, b) acciones de educación, información, acceso a soporte legal y c) toda otra materia que pueda ser de interés para ambas Instituciones en atención a sus fines, mandatos y propósitos.

Las acciones específicas que acuerden implementar las partes, podrán establecerlas en Anexos al presente convenio, que suscriban para tales efectos y en los que se refieran a los fines y objetivos específicos, plazos de ejecución, obligaciones, participación, compromisos y demás estipulaciones que se estimen necesarias.

a) En cuanto a la Gestión de reclamos.

SERNAC, tiene instalado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNAC*facilita*), ventanilla única, cuyo objetivo general es registrar el ingreso y

ONB



gestión de consultas y reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención, a través de los distintos canales de recepción con que cuenta este Servicio.

Senadis, por su parte dispone de un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana que está compuesto por espacios de atención de público en las Direcciones regionales y la OIRS de la Región Metropolitana, los que entregan información por las vías presencial, telefónica y virtual. A través de estas vías las personas pueden informarse de sus derechos y deberes como ciudadanos y ciudadanas, y a la vez conocer información relativa a los diferentes programas o beneficios que la institución ofrece.

Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (SERNAC - SENADIS) acuerdan desarrollar y ejecutar, de modo asociado, un programa de atención para los consumidores y ciudadanos con el objeto específico de gestión de reclamos principalmente en materias propias de la competencia de cada órgano público que comparece por medio de este convenio.

b) Educación, información, acceso a soporte legal.

Ambas Instituciones ejercerán de manera coordinada actividades tendientes a formar a los funcionarios dependientes de cada Institución con la finalidad de fomentar la educación, la formación e información sobre materias propias de la competencia de cada una de ellas. Para lo anterior, establecerán dentro de un plazo de un mes a contar de la firma del presente convenio un calendario de actividades para dar cumplimiento a las finalidades antes mencionadas.

Lo anterior, es sin perjuicio, que fruto de las necesidades de cada Institución puedan solicitar al otro, en la medida que sea posible, la realización de actividades de educación, formación e información.

Respecto de materias vinculadas con soporte legal, las partes desarrollarán acciones que permitan una atención expedita para personas con discapacidad, la orientación jurídica pertinente en materia de derechos del consumidor y discapacidad y la realización de la estrategia más adecuada para el caso concreto.

CM



c) Otros.

Toda otra materia que pueda ser de interés para ambas Instituciones en atención a sus fines, mandatos y propósitos.

Tercero: Difusión. Toda actividad de difusión, de las acciones que se desarrollen en virtud del presente convenio, será acordada previamente, entre las partes que se nombran como contrapartes técnicas, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

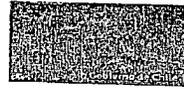
Cuarto: Actualización de normativa: Ante cambio en la normativa vigente que afecten la atención de los/as consumidores/as y ciudadanos/as, y/o normas pertinentes sobre derechos y deberes específicos de personas con discapacidad, ambos organismos se comprometen a informar a la otra, y actualizar la normativa de que dispone cada órgano público.

Quinto: Confidencialidad de la Información: En el cumplimiento del presente convenio las partes se obligan a respetar y mantener respecto a terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tenga conocimiento o a que tenga acceso en virtud del presente convenio y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que, se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

Sexto: Contrapartes Técnicas. Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, SENADIS designa a don Oscar Mellado Berríos como contraparte técnica. Por su parte, SERNAC designa para estos mismos objetos a don Nelson Lafuente Lobos.

Séptimo: Vigencia. El presente acuerdo regirá desde la fecha de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y tendrá una duración de un año. Se

af



renovará tácita y sucesivamente por un período similar, a menos que alguna de las partes decida ponerle término sin necesidad de expresar una causa que lo justifique, dándole aviso a la otra con una anticipación de tres meses a la fecha de la próxima renovación.

Octavo: Personería La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, consta en Decreto N° 224, de fecha 10 de septiembre de 2010 y la de don Oscar Mellado Berríos para representar a SENADIS como Director Nacional Subrogante, consta en la Ley N° 20.422, artículo 67 letra a), y en la Resolución Exenta de Senadis N° 334, de 11 de febrero de 2011. documentos que no se insertan por ser conocidas de todos.

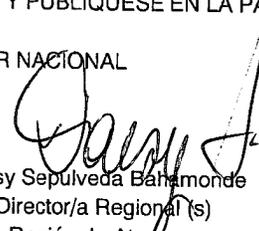
Noveno: El presente convenio se firma en cuatro ejemplares, quedando dos en poder del Servicio Nacional de la Discapacidad y dos en poder de SERNAC, haciendo cada una de ellas plena fe respecto de su contenido y estipulaciones.


SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL
JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor


OSCAR MELLADO BERRÍOS
Director Nacional (S)
Servicio Nacional de la Discapacidad

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL


Daisy Sepulveda Bahamonde
Director/a Regional (s)
Región de Atacama
Servicio Nacional del Consumidor

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete
División Jurídica
Abogado Encargado de Transparencia Activa
Depto. de Gestión Territorial y Canales
Dirección Regional de Atacama
Oficina de Partes