

REF.: APRUEBA ACUERDO DE
COOPERACIÓN RECÍPROCA ENTRE EL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Y LA SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1257

SANTIAGO, 14 AGO 2012

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 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje 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, ha implementado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor, SERNAC*facilita*, Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar en beneficio de los/as consumidores/as un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

2°.- Que, por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, que entre otras competencias debe regular, fiscalizar y supervisar el Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuenta con un Sistema Integral de Atención Ciudadana, conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, que tienen por objeto asistir y orientar a los usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones emanadas de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

3°.- Que, por lo expuesto, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, han determinado suscribir un Acuerdo de Cooperación Recíproca, a fin de desarrollar y ejecutar de modo asociado un Programa de Atención para los consumidores que realicen reclamos relacionados exclusivamente con el otorgamiento de crédito social por parte de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

4°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

RESUELVO:

SERNAC
DIRECCION NACIONAL



1°.- APRUÉBASE el Acuerdo de Cooperación Recíproca entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, suscrito con fecha 10 de julio de 2012, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:

ACUERDO DE COOPERACIÓN RECÍPROCA ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL COMSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

En Santiago, a 10 del mes de julio de 2012, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**, RUT N° 61.509.000-K, representada legalmente por doña **MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN**, cédula nacional de identidad N° 8.770.449-1, ambos domiciliados para estos efectos, en calle Huérfanos N° 1376, piso 5°, comuna de Santiago, Región Metropolitana y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representado legalmente por don **JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han acordado celebrar el siguiente Convenio de Cooperación Recíproca:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante "SERNAC", ha implementado un **Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita)**, Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar en beneficio de los/as consumidores/as un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

SEGUNDO: La Superintendencia de Seguridad Social, en adelante "SUSESO", que entre otras competencias debe regular, fiscalizar y supervisar el Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuenta con un Sistema Integral de Atención Ciudadana, conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, que tienen por objeto asistir y orientar a los usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones emanadas de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

TERCERO. Objeto del Convenio: Mediante el presente Convenio de Cooperación Recíproca, las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un Programa de Atención para los consumidores que realicen reclamos relacionados exclusivamente con el otorgamiento de **CRÉDITO SOCIAL** por parte de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

CUARTO: En virtud de este Convenio, el SERNAC derivará a la SUSESO todos aquellos reclamos definidos como de su competencia y respecto de los cuales, al finalizar el proceso de mediación, no se haya obtenido una respuesta de parte del proveedor o ésta no resultare satisfactoria a los requerimientos del consumidor y que, además, analizados los antecedentes del caso, SERNAC determine que los hechos expuestos no son denunciables por este Servicio, dentro del ámbito de competencias que le confiere la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Sin perjuicio de lo anterior, los reclamos ingresados al SERNAC respecto de materias distintas al Crédito Social, tales como asignación familiar; subsidio de cesantía - derechos y requisitos -; subsidio por incapacidad laboral - derechos, cálculo y requisitos -; y afiliación y desafiliación a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar de empresas, por parte de pensionados o

SERNAC
DIRECCION NACIONAL



trabajadores independientes, **deberán** ser derivados a la SUSESO sin que éstos sean sometidos al procedimiento de mediación en comento por parte del SERNAC.

Los reclamos sobre Crédito Social, para ser derivados a la SUSESO, deberán previamente haber pasado por el proceso completo de tramitación de la mediación por parte del SERNAC y, al momento de realizarse la derivación del reclamo a la SUSESO, el SERNAC deberá adjuntar copia de la presentación realizada por los/as consumidores/as, copia de la respuesta entregada por el proveedor (en caso de existir) y, en caso de tenerlos, copia de los antecedentes entregados por los/as consumidores/as que fundamenten su presentación. La derivación de los casos se realizará por sistema **SERNACfacilita** al correo electrónico **solicitudessernac@suseso.gob.cl**, habilitado por SUSESO, para la recepción de este tipo de correspondencia.

El Jefe de Departamento Secretaría General de la SUSESO implementará el procedimiento de tramitación de las solicitudes derivadas por SERNAC y definirá a el o los responsables de su aplicación.

QUINTO: El SERNAC, en el ámbito de su competencia, podrá solicitar a la SUSESO que le remita la información que ésta disponga en relación a los casos respecto de los cuales aquél resuelva accionar ante los Tribunales de Justicia.

SEXTO. Otras obligaciones de las partes: Conforme a lo expresado en las Cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. El SERNAC se obliga a derivar casos de competencia de la SUSESO en los términos señalados en la Cláusula Cuarta. Asimismo, el SERNAC deberá enviar cuatrimestralmente las estadísticas de los reclamos por Crédito Social que haya recibido en dicho periodo, desglosados por materia e institución, con el objeto de que la SUSESO conozca las principales causas de los reclamos por Crédito Social formulados ante el SERNAC, incluyendo el estado de solución de éstos.
2. El SERNAC se compromete a informar a la SUSESO de las acciones colectivas (mediaciones y juicios) que genere y que correspondan al mercado de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Seguridad Social.
3. La SUSESO proporcionará al SERNAC información acerca de los antecedentes que los usuarios deben aportar a sus reclamaciones y solicitudes, que se deriven a la SUSESO y no se refieran a Crédito Social, con la finalidad de evitar eventuales demoras en el proceso de tramitación de las mismas. En documento anexo al presente Convenio se señalan los antecedentes necesarios según el tipo de materia.
4. El SERNAC y la SUSESO, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión cuatrimestral, con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.

SÉPTIMO. Información del estado de tramitación de los casos: El SERNAC, podrá consultar el estado de tramitación de las reclamaciones derivadas a la SUSESO, a través de la funcionalidad electrónica habilitada en su portal Web denominada "CONSULTE ESTADO DE SU EXPEDIENTE", para cuyo efecto sólo deberá digitarse el N° de cédula de identidad de la persona interesada.

Asimismo, la SUSESO deberá enviar cuatrimestralmente un reporte que contenga los casos derivados desde el SERNAC, incluyendo el estado en que se encuentran éstos, de acuerdo a la clasificación de la SUSESO.

SERNAC
DIRECCION NACIONAL

OCTAVO. Difusión: Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente en conjunto entre las contrapartes técnicas designadas por las partes, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

NOVENO: Actualización de normativa: Ante eventuales modificaciones a la normativa vigente sobre Crédito Social, la SUSESO se compromete a comunicar oportunamente al SERNAC acerca de las mismas, remitiendo copia de las Circulares que contengan dichos cambios normativos.

DÉCIMO. Confidencialidad de la Información: En el cumplimiento del presente Convenio, las partes mantendrán la más absoluta reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso 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.

DECIMOPRIMERO. Contrapartes Técnicas: Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, la SUSESO designa como contraparte técnica al Jefe del Centro Integrado de Atención a Usuarios. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica al Jefe del Departamento Gestión Territorial y Canales.

DECIMOSEGUNDO. Actividades de capacitación: Para mejorar el tratamiento y la gestión de los reclamos y denuncias, particularmente en cuanto a su recepción, canalización y derivación, el SERNAC y la SUSESO, por mutuo acuerdo y en los casos que se estime necesario, se comprometen además a la realización de actividades de capacitación recíproca, respecto a la legislación existente sobre normas de protección al consumidor y a la regulación del mercado de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

DECIMOTERCERO. Vigencia, renovación y término del convenio: El presente Convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos que lo aprueben, dictados por la Superintendencia de Seguridad Social y el Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente, se encuentren totalmente tramitados, y tendrá una duración de un año a contar de esa fecha. El Convenio se renovará automáticamente por periodos iguales y sucesivos, a menos que, ambas partes de común acuerdo, o alguna de éstas, unilateralmente, manifieste su intención de poner término al mismo, la que deberá ser comunicada por escrito a la otra parte, a través de carta certificada con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.

DECIMOCUARTO: La personería de doña María José Zaldívar Larraín para representar a la Superintendencia de Seguridad Social, consta en el Decreto Supremo N° 13, de 10 de mayo de 2010, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje para representar al Servicio Nacional del Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 224, de 10 de Septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Ambos documentos no se insertan, por ser conocidos por las partes que suscriben el presente Convenio.

El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando dos ejemplares en poder de cada parte.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y
REGÍSTRESE.



[Handwritten signature]
JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor





ACUERDO DE COOPERACIÓN RECÍPROCA ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL COMSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

En Santiago, a 10 del mes de julio de 2012, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**, RUT N° 61.509.000-K, representada legalmente por doña **MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN**, cédula nacional de identidad N° 8.770.449-1, ambos domiciliados para estos efectos, en calle Huérfanos N° 1376, piso 5°, comuna de Santiago, Región Metropolitana y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representado legalmente por don **JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han acordado celebrar el siguiente Convenio de Cooperación Recíproca:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante "SERNAC", ha implementado un **Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita)**, Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar en beneficio de los/as consumidores/as un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

SEGUNDO: La Superintendencia de Seguridad Social, en adelante "SUSESO", que entre otras competencias debe regular, fiscalizar y supervisar el Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuenta con un Sistema Integral de Atención Ciudadana, conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, que tienen por objeto asistir y orientar a los usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones emanadas de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

TERCERO. Objeto del Convenio: Mediante el presente Convenio de Cooperación Recíproca, las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un Programa de Atención para los consumidores que realicen reclamos relacionados exclusivamente con el otorgamiento de **CRÉDITO SOCIAL** por parte de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

SERNAC
DIRECCION NACIONAL





CUARTO: En virtud de este Convenio, el SERNAC derivará a la SUSESO todos aquellos reclamos definidos como de su competencia y respecto de los cuales, al finalizar el proceso de mediación, no se haya obtenido una respuesta de parte del proveedor o ésta no resultare satisfactoria a los requerimientos del consumidor y que, además, analizados los antecedentes del caso, SERNAC determine que los hechos expuestos no son denunciables por este Servicio, dentro del ámbito de competencias que le confiere la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Sin perjuicio de lo anterior, los reclamos ingresados al SERNAC respecto de materias distintas al Crédito Social, tales como asignación familiar; subsidio de cesantía - derechos y requisitos -; subsidio por incapacidad laboral - derechos, cálculo y requisitos - ; y afiliación y desafiliación a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar de empresas, por parte de pensionados o trabajadores independientes, **deberán** ser derivados a la SUSESO sin que éstos sean sometidos al procedimiento de mediación en comento por parte del SERNAC.

Los reclamos sobre Crédito Social, para ser derivados a la SUSESO, deberán previamente haber pasado por el proceso completo de tramitación de la mediación por parte del SERNAC y, al momento de realizarse la derivación del reclamo a la SUSESO, el SERNAC deberá adjuntar copia de la presentación realizada por los/as consumidores/as, copia de la respuesta entregada por el proveedor (en caso de existir) y, en caso de tenerlos, copia de los antecedentes entregados por los/as consumidores/as que fundamenten su presentación. La derivación de los casos se realizará por sistema **SERNACfacilita** al correo electrónico solicitudessernac@suseso.gob.cl, habilitado por SUSESO, para la recepción de este tipo de correspondencia.

El Jefe de Departamento Secretaría General de la SUSESO implementará el procedimiento de tramitación de las solicitudes derivadas por SERNAC y definirá a el o los responsables de su aplicación.



SERNAC
DIRECCION NACIONAL



Handwritten signatures



QUINTO: El SERNAC, en el ámbito de su competencia, podrá solicitar a la SUSESO que le remita la información que ésta disponga en relación a los casos respecto de los cuales aquél resuelva accionar ante los Tribunales de Justicia.

SEXTO. Otras obligaciones de las partes: Conforme a lo expresado en las Cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. El SERNAC se obliga a derivar casos de competencia de la SUSESO en los términos señalados en la Cláusula Cuarta. Asimismo, el SERNAC deberá enviar cuatrimestralmente las estadísticas de los reclamos por Crédito Social que haya recibido en dicho periodo, desglosados por materia e institución, con el objeto de que la SUSESO conozca las principales causas de los reclamos por Crédito Social formulados ante el SERNAC, incluyendo el estado de solución de éstos.
2. El SERNAC se compromete a informar a la SUSESO de las acciones colectivas (mediaciones y juicios) que genere y que correspondan al mercado de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Seguridad Social.
3. La SUSESO proporcionará al SERNAC información acerca de los antecedentes que los usuarios deben aportar a sus reclamaciones y solicitudes, que se deriven a la SUSESO y no se refieran a Crédito Social, con la finalidad de evitar eventuales demoras en el proceso de tramitación de las mismas. En documento anexo al presente Convenio se señalan los antecedentes necesarios según el tipo de materia.
4. El SERNAC y la SUSESO, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión cuatrimestral, con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.

SÉPTIMO. Información del estado de tramitación de los casos: El SERNAC, podrá consultar el estado de tramitación de las reclamaciones derivadas a la SUSESO, a través de la funcionalidad electrónica habilitada en su portal Web denominada "CONSULTE ESTADO DE SU EXPEDIENTE", para cuyo efecto sólo deberá digitarse el N° de cédula de identidad de la persona interesada.

Asimismo, la SUSESO deberá enviar cuatrimestralmente un reporte que contenga los casos derivados desde el SERNAC, incluyendo el estado en que se encuentran éstos, de acuerdo a la clasificación de la SUSESO.





OCTAVO. Difusión: Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente en conjunto entre las contrapartes técnicas designadas por las partes, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

NOVENO: Actualización de normativa: Ante eventuales modificaciones a la normativa vigente sobre Crédito Social, la SUSESO se compromete a comunicar oportunamente al SERNAC acerca de las mismas, remitiendo copia de las Circulares que contengan dichos cambios normativos.

DÉCIMO. Confidencialidad de la Información: En el cumplimiento del presente Convenio, las partes mantendrán la más absoluta reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso 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.

DECIMOPRIMERO. Contrapartes Técnicas: Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, la SUSESO designa como contraparte técnica al Jefe del Centro Integrado de Atención a Usuarios. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica al Jefe del Departamento Gestión Territorial y Canales.

DECIMOSEGUNDO. Actividades de capacitación: Para mejorar el tratamiento y la gestión de los reclamos y denuncias, particularmente en cuanto a su recepción, canalización y derivación, el SERNAC y la SUSESO, por mutuo acuerdo y en los casos que se estime necesario, se comprometen además a la realización de actividades de capacitación recíproca, respecto a la legislación existente sobre normas de protección al consumidor y a la regulación del mercado de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

DECIMOTERCERO. Vigencia, renovación y término del convenio: El presente Convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos que lo aprueben,



SERNAC
DIRECCION NACIONAL



Handwritten signatures

dictados por la Superintendencia de Seguridad Social y el Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente, se encuentren totalmente tramitados, y tendrá una duración de un año a contar de esa fecha. El Convenio se renovará automáticamente por periodos iguales y sucesivos, a menos que, ambas partes de común acuerdo, o alguna de éstas, unilateralmente, manifieste su intención de poner término al mismo, la que deberá ser comunicada por escrito a la otra parte, a través de carta certificada con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.

DECIMOCUARTO: La personería de doña María José Zaldívar Larraín para representar a la Superintendencia de Seguridad Social, consta en el Decreto Supremo N° 13, de 10 de mayo de 2010, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje para representar al Servicio Nacional del Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 224, de 10 de Septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Ambos documentos no se insertan, por ser conocidos por las partes que suscriben el presente Convenio.

El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando dos ejemplares en poder de cada parte.

María José Zaldívar Larraín
MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN
Superintendente

Superintendencia de Seguridad Social



Juan Antonio Peribonio Poduje
JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE

Director Nacional

Servicio Nacional del Consumidor



[Signature]

[Signature]

ANEXO

Antecedentes requeridos por la SUSESO, según materia de la presentación, para los casos derivados desde el SERNAC:

ANTECEDENTES POR TIPO DE PRESENTACIÓN

Materia de la presentación

Antecedentes necesarios

Asignación familiar

- Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del consumidor, por ambos lados, para trámite en oficina.
- Copia de Resolución que informa al consumidor el rechazo o la disminución del monto de la Asignación Familiar.
- Copia de Resolución que informa al consumidor sobre la respuesta al reclamo realizado ante la institución que administra la Asignación Familiar. Carta del consumidor, con indicación de nombre completo, N° de cédula de identidad, domicilio y firma, dirigida a la Superintendencia de Seguridad Social, donde señale claramente los motivos de su desacuerdo con el rechazo o la disminución del monto de la Asignación Familiar.

Subsidio de cesantía: Derecho y requisitos

- Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del consumidor, por ambos lados, para trámite en oficina.
- Copia de Resolución que informa al consumidor el rechazo de su subsidio de cesantía.
- Carta del consumidor, con indicación de nombre completo, N° de cédula de identidad, domicilio y firma, dirigida a la Superintendencia de Seguridad Social, donde señale claramente los motivos de su desacuerdo con el rechazo de su subsidio de cesantía.

Subsidio por incapacidad laboral: Derecho, cálculo y requisitos

- Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del consumidor, por ambos lados, para trámite de oficina.
- Copia de Resolución entregada por la institución pagadora del Subsidio por Incapacidad Laboral al consumidor. Copia de Contrato de Trabajo del consumidor y de sus respectivos anexos.
- Cartola histórica de cotizaciones previsionales del consumidor, de la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) respectiva, en original o copia.
- Copia de los comprobantes de las liquidaciones de sueldo del consumidor, correspondientes a los tres meses anteriores al inicio de la licencia



Afiliación y desafiliación a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar de empresas, pensionados o independientes.

- médica y el pago de los subsidios respectivos.
- Carta del consumidor, con indicación de nombre completo, N° de cédula de identidad, domicilio y firma, dirigida a la Superintendencia de Seguridad Social, donde señale claramente los motivos de su desacuerdo con el monto o rechazo del Subsidio por Incapacidad Laboral.
- Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del consumidor, por ambos lados, para trámite en oficina.
- Copia de Resolución que informa al consumidor el rechazo de su solicitud de afiliación o desafiliación de una CCAF.
- Carta del consumidor, con indicación de nombre completo, N° de cédula de identidad, domicilio y firma, dirigida a la Superintendencia de Seguridad Social donde señale claramente los motivos de su desacuerdo con la afiliación o el rechazo de su desafiliación en una determinada CCAF.



SERNAC
DIRECCION NACIONAL



[Handwritten signatures]

REF.: APRUEBA ACUERDO DE
COOPERACIÓN RECÍPROCA ENTRE EL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Y LA SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1257

SANTIAGO, 14 AGO 2012

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 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje 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, ha implementado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor, SERNAC*facilita*, Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar en beneficio de los/as consumidores/as un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

2°.- Que, por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, que entre otras competencias debe regular, fiscalizar y supervisar el Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuenta con un Sistema Integral de Atención Ciudadana, conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, que tienen por objeto asistir y orientar a los usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones emanadas de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

3°.- Que, por lo expuesto, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, han determinado suscribir un Acuerdo de Cooperación Recíproca, a fin de desarrollar y ejecutar de modo asociado un Programa de Atención para los consumidores que realicen reclamos relacionados exclusivamente con el otorgamiento de crédito social por parte de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

4°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

RESUELVO:

SERNAC
DIRECCION NACIONAL

1°.- APRUÉBASE el Acuerdo de Cooperación Recíproca entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Seguridad Social, SUSESO, suscrito con fecha 10 de julio de 2012, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:

ACUERDO DE COOPERACIÓN RECÍPROCA ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL COMSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

En Santiago, a 10 del mes de julio de 2012, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**, RUT N° 61.509.000-K, representada legalmente por doña **MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN**, cédula nacional de identidad N° 8.770.449-1, ambos domiciliados para estos efectos, en calle Huérfanos N° 1376, piso 5°, comuna de Santiago, Región Metropolitana y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representado legalmente por don **JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han acordado celebrar el siguiente Convenio de Cooperación Recíproca:

PRIMERO: El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante "SERNAC", ha implementado un **Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita)**, Ventanilla Única, cuyo objetivo general es habilitar en beneficio de los/as consumidores/as un Sistema Nacional Unificado de atención en todas las comunas del país.

SEGUNDO: La Superintendencia de Seguridad Social, en adelante "SUSESO", que entre otras competencias debe regular, fiscalizar y supervisar el Sistema de Cajas de Compensación de Asignación Familiar, cuenta con un Sistema Integral de Atención Ciudadana, conformado por espacios de atención presenciales y no presenciales, que tienen por objeto asistir y orientar a los usuarios en la interposición de solicitudes y reclamaciones en contra de resoluciones o decisiones emanadas de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

TERCERO. Objeto del Convenio: Mediante el presente Convenio de Cooperación Recíproca, las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un Programa de Atención para los consumidores que realicen reclamos relacionados exclusivamente con el otorgamiento de **CRÉDITO SOCIAL** por parte de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

CUARTO: En virtud de este Convenio, el SERNAC derivará a la SUSESO todos aquellos reclamos definidos como de su competencia y respecto de los cuales, al finalizar el proceso de mediación, no se haya obtenido una respuesta de parte del proveedor o ésta no resultare satisfactoria a los requerimientos del consumidor y que, además, analizados los antecedentes del caso, SERNAC determine que los hechos expuestos no son denunciables por este Servicio, dentro del ámbito de competencias que le confiere la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Sin perjuicio de lo anterior, los reclamos ingresados al SERNAC respecto de materias distintas al Crédito Social, tales como asignación familiar; subsidio de cesantía - derechos y requisitos -; subsidio por incapacidad laboral - derechos, cálculo y requisitos -; y afiliación y desafiliación a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar de empresas, por parte de pensionados o

trabajadores independientes, **deberán** ser derivados a la SUSESO sin que éstos sean sometidos al procedimiento de mediación en comento por parte del SERNAC.

Los reclamos sobre Crédito Social, para ser derivados a la SUSESO, deberán previamente haber pasado por el proceso completo de tramitación de la mediación por parte del SERNAC y, al momento de realizarse la derivación del reclamo a la SUSESO, el SERNAC deberá adjuntar copia de la presentación realizada por los/as consumidores/as, copia de la respuesta entregada por el proveedor (en caso de existir) y, en caso de tenerlos, copia de los antecedentes entregados por los/as consumidores/as que fundamenten su presentación. La derivación de los casos se realizará por sistema **SERNACfacilita** al correo electrónico **solicitudessernac@suseso.gob.cl**, habilitado por SUSESO, para la recepción de este tipo de correspondencia.

El Jefe de Departamento Secretaría General de la SUSESO implementará el procedimiento de tramitación de las solicitudes derivadas por SERNAC y definirá a el o los responsables de su aplicación.

QUINTO: El SERNAC, en el ámbito de su competencia, podrá solicitar a la SUSESO que le remita la información que ésta disponga en relación a los casos respecto de los cuales aquél resuelva accionar ante los Tribunales de Justicia.

SEXTO. Otras obligaciones de las partes: Conforme a lo expresado en las Cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. El SERNAC se obliga a derivar casos de competencia de la SUSESO en los términos señalados en la Cláusula Cuarta. Asimismo, el SERNAC deberá enviar cuatrimestralmente las estadísticas de los reclamos por Crédito Social que haya recibido en dicho periodo, desglosados por materia e institución, con el objeto de que la SUSESO conozca las principales causas de los reclamos por Crédito Social formulados ante el SERNAC, incluyendo el estado de solución de éstos.
2. El SERNAC se compromete a informar a la SUSESO de las acciones colectivas (mediaciones y juicios) que genere y que correspondan al mercado de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Seguridad Social.
3. La SUSESO proporcionará al SERNAC información acerca de los antecedentes que los usuarios deben aportar a sus reclamaciones y solicitudes, que se deriven a la SUSESO y no se refieran a Crédito Social, con la finalidad de evitar eventuales demoras en el proceso de tramitación de las mismas. En documento anexo al presente Convenio se señalan los antecedentes necesarios según el tipo de materia.
4. El SERNAC y la SUSESO, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión cuatrimestral, con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.

SÉPTIMO. Información del estado de tramitación de los casos: El SERNAC, podrá consultar el estado de tramitación de las reclamaciones derivadas a la SUSESO, a través de la funcionalidad electrónica habilitada en su portal Web denominada "CONSULTE ESTADO DE SU EXPEDIENTE", para cuyo efecto sólo deberá digitarse el N° de cédula de identidad de la persona interesada.

Asimismo, la SUSESO deberá enviar cuatrimestralmente un reporte que contenga los casos derivados desde el SERNAC, incluyendo el estado en que se encuentran éstos, de acuerdo a la clasificación de la SUSESO.

OCTAVO. Difusión: Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente en conjunto entre las contrapartes técnicas designadas por las partes, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

NOVENO: Actualización de normativa: Ante eventuales modificaciones a la normativa vigente sobre Crédito Social, la SUSESO se compromete a comunicar oportunamente al SERNAC acerca de las mismas, remitiendo copia de las Circulares que contengan dichos cambios normativos.

DÉCIMO. Confidencialidad de la Información: En el cumplimiento del presente Convenio, las partes mantendrán la más absoluta reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso 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.

DECIMOPRIMERO. Contrapartes Técnicas: Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente Convenio, la SUSESO designa como contraparte técnica al Jefe del Centro Integrado de Atención a Usuarios. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica al Jefe del Departamento Gestión Territorial y Canales.

DECIMOSEGUNDO. Actividades de capacitación: Para mejorar el tratamiento y la gestión de los reclamos y denuncias, particularmente en cuanto a su recepción, canalización y derivación, el SERNAC y la SUSESO, por mutuo acuerdo y en los casos que se estime necesario, se comprometen además a la realización de actividades de capacitación recíproca, respecto a la legislación existente sobre normas de protección al consumidor y a la regulación del mercado de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

DECIMOTERCERO. Vigencia, renovación y término del convenio: El presente Convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos que lo aprueben, dictados por la Superintendencia de Seguridad Social y el Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente, se encuentren totalmente tramitados, y tendrá una duración de un año a contar de esa fecha. El Convenio se renovará automáticamente por periodos iguales y sucesivos, a menos que, ambas partes de común acuerdo, o alguna de éstas, unilateralmente, manifieste su intención de poner término al mismo, la que deberá ser comunicada por escrito a la otra parte, a través de carta certificada con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.

DECIMOCUARTO: La personería de doña María José Zaldívar Larraín para representar a la Superintendencia de Seguridad Social, consta en el Decreto Supremo N° 13, de 10 de mayo de 2010, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje para representar al Servicio Nacional del Consumidor, consta en el Decreto Supremo N° 224, de 10 de Septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Ambos documentos no se insertan, por ser conocidos por las partes que suscriben el presente Convenio.

El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando dos ejemplares en poder de cada parte.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y
REGÍSTRESE.




JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor



División
JURÍDICA
REVENLL
DISTRIBUCIÓN:
Gabinete
División Jurídica
Depto. de Gestión Territorial y Canales
Superintendencia de Seguridad Social
Oficina de Partes