

REF.: APRUEBA CONVENIO DE ASESORIA ENTRE  
SERNAC Y LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO  
CIVIL.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01438**

SANTIAGO, **27 DIC 2013**

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, especialmente su artículo 59; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que el Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC), y la Dirección Nacional del Servicio Civil, con fecha 25 de noviembre de 2013, celebraron un convenio que tiene por objeto prestar asesoría estratégica en el ámbito de la gestión de personas al Servicio Nacional del Consumidor.

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

RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio de Asesoría entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Dirección Nacional del Servicio Civil, suscrito con fecha 25 de noviembre de 2013, el cual se transcribe a continuación:

### **CONVENIO DE ASESORIA**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**Y**

**DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

En Santiago, a 25 de noviembre del 2013, comparecen la DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, en adelante, indistintamente "" "Servicio Civil", RUT N°65.290.590-0, representada por don CARLOS WILLIAMSON BENAPRÉS, ambos con domicilio en calle Morandé N°115, piso 9, comuna y ciudad de Santiago, y por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante "SERNAC", RUT N°60.702.000-0, representado por su Director Nacional don JUAN JOSE OSSA SANTA CRUZ, ambos domiciliados en Teatinos N°50, comuna y ciudad de Santiago; quienes convienen lo siguiente:

## **PRIMERO: OBJETO DEL CONVENIO**

La Dirección Nacional del Servicio Civil) prestará asesoría estratégica al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) por un periodo de 6 meses, en el ámbito de la **gestión de personas**.

Esta asesoría se focalizará en 2 temáticas centrales de suma relevancia para el desarrollo de las materias de gestión de personas en SERNAC : Política de Gestión de Personas y Acoso Laboral. Aún cuando estas iniciativas se encuentran vinculadas de forma sistémica, cada una contempla un plan de trabajo de diversa complejidad y tiempo de desarrollo.

Sin perjuicio del plazo antes señalado, ambas instituciones llevarán a cabo una etapa preliminar de acercamiento, a fin de tener ciertos hitos definidos para iniciar la asesoría con los productos comprometidos, en los temas establecidos en el punto cuarto de este convenio.

Esta etapa preliminar comprende la realización de reuniones para levantar información y establecer un diagnóstico, que es esencial para determinar las acciones y actividades.

## **SEGUNDO: ROL DE LA DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

El rol del Servicio Civil será el de brindar asesoría, y por tanto podrá:

- a) Definir junto con SERNAC las prioridades y modelos a utilizar en las temáticas, objeto del convenio, en conformidad a sus directrices y rol rector de las políticas de gestión de personas en el Estado.
- b) Orientar a la institución en los criterios y metodologías de acción de temáticas que son objeto del presente convenio.
- c) Asesorar en criterios de contratación de eventuales consultoras externas.
- d) Validar los resultados de las intervenciones realizadas.

No será parte del rol del Servicio Civil la realización de actividades de recolección de información, aplicación de instrumentos, análisis y procesamiento de información o intervención directa.

Al finalizar la entrega de los productos acordados para la temática, el Servicio Civil emitirá un informe que será presentado a SERNAC con el fin de evaluar el impacto general de las intervenciones y definir líneas de continuidad.

Las intervenciones se refieren a la asesoría prestada por el Servicio Civil y a las acciones realizadas para llevar a cabo el cumplimiento de los productos acordados.

## **TERCERO: COMPROMISO DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

SERNAC se compromete a:

- a) Desarrollar las acciones y actividades que se definan de común acuerdo en el marco de la asesoría, mediante plan de trabajo, específicamente carta Gantt.
- b) Participar activamente en las reuniones de trabajo necesarias y acordadas previamente, a fin de lograr el avance y prosecución normal de la planificación acordada.
- c) Validar institucionalmente los planes, políticas de gestión de personas y dispositivos que pudieran generarse a partir de la asesoría otorgada por la Servicio Civil.

Con todo, la oportunidad y plazos respecto de los insumos, tareas, productos o antecedentes que deba entregar a la Servicio Civil, serán registrados e incorporados en las respectivas minutas de trabajo que se elaboren durante todo el desarrollo de la asesoría.

La responsabilidad por la implementación de las estrategias de intervención que se ejecuten en el marco de esta Asesoría, así como los resultados de dicha implementación, recaerán en el equipo de gestión definido por SERNAC.

#### **CUARTO: TEMA A ABORDAR EN LA ASESORÍA**

La asesoría que entregará el Servicio Civil a SERNAC se focalizará en el ámbito de la **gestión de personas**. Los productos comprometidos son:

- 1. Política de Gestión de Personas.** El Servicio Civil entregará asesoría para el análisis de las políticas existentes, evaluando si requieren ser redefinidas y brindando apoyo a su diseño en los casos que se requiera.

Los productos comprometidos son:

- a) Análisis y juicio experto sobre las políticas de gestión de personas existentes.
- b) Asesoría en el diseño de las políticas de gestión de personas que deban ser redefinidas.
- c) Diagnóstico según modelo de gestión de personas.
- d) Plan de trabajo según priorización de temáticas en materias del modelo de gestión de personas.

- 2. Acoso Laboral.** El Servicio Civil apoyará en la revisión de los procedimientos asociados y en el desarrollo de actividades de difusión.

Los productos comprometidos son los siguientes:

- a. Asesoría y revisión de los procedimientos e instructivos de Acoso Laboral y Sexual.
- b. Asesoría en el diseño e implementación de actividades (talleres, charlas, etc.) abordados estratégicamente.

#### **QUINTO: PERFIL DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Se establecerá un equipo de trabajo conformado por integrantes de cada institución.

En el caso del Servicio Civil, dicho equipo será definido de acuerdo a los siguientes criterios:

- Dos (2) personas, con un coordinador/a.
- Con participación de profesionales de las diversas áreas de la Subdirección de Desarrollo de las Personas, con experiencia en las temáticas a abordar en el presente convenio.
- El Subdirector de Desarrollo de las Personas participará en las definiciones globales de intervención y la validación de resultados.

En el caso de SERNAC se requiere que el equipo tenga las siguientes características:

- Conformado por al menos tres (3) personas, designadas internamente por el Director Nacional.
- Al menos un (1) representante del equipo directivo.
- Al menos un (1) directivo o autoridad reconocida en la materia a abordar. (aún cuando no cumpla una función formal al respecto).
- Al menos un (1) profesional del área de la institución de la materia a abordar.

En general, el equipo debe estar integrado por personas con conocimiento acabado del plan estratégico del Servicio y personas que conozcan los elementos culturales e históricos de la institución.

#### **SEXTO: VIGENCIA DEL CONVENIO**

El presente Convenio comenzará a regir a contar de la total tramitación del último acto administrativo de las partes que lo apruebe y su vigencia será de 6 meses contados desde la primera reunión de trabajo.

Con todo, las partes definirán un cronograma de trabajo que planifique el tiempo de dedicación de la asesoría, la fecha de las actividades y la entrega de los productos que deriven de la ejecución del presente convenio.

#### **SEPTIMO: CARTAS ANEXAS**

Sin perjuicio de los roles y compromisos específicos establecidos en el presente convenio, con el acuerdo de ambas partes, se podrán incorporar nuevas acciones en áreas relativas a las actividades realizadas, que contribuyan al logro de los objetivos señalados en el presente Convenio.

Las futuras acciones se sancionarán mediante la suscripción de los addendum respectivos, los que serán aprobados por los actos administrativos correspondientes, en ambas instituciones y su vigencia se regirá por lo indicado en el párrafo primero de la cláusula sexta.

#### **OCTAVO: CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

El Servicio Civil se obliga a respetar y mantener 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 la información reservada de Sernac, sus funcionarios y los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales privilegiadas de proveedores, respecto de los que reconoce que, en todo caso y evento, se encuentran protegidos en la forma y condiciones regulada en la ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública; obligación que comprende a todos los funcionarios y personal del Servicio Civil o que ésta destine al desarrollo y ejecución del presente convenio. Todo lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades personales de cada uno.

#### **NOVENO: DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO**

Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula sexta del presente convenio, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado a éste en cualquier instante, bastando para ello con el envío de una comunicación escrita a la otra parte que contenga dicha manifestación de

voluntad, mediante carta certificada dirigida al domicilio señalado en la individualización, y con al menos treinta días corridos de anticipación a la fecha en que producirá sus efectos. Sin perjuicio de lo anterior, se concluirán aquellas actividades ya iniciadas, según la planificación acordada.

**DÉCIMO: DE LA PERSONERÍA**

La personería jurídica de don Juan José Ossa Santa Cruz para representar al Servicio Nacional del Consumidor consta en el Decreto N° 87, de 14/06/2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo nombra como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

La personería jurídica con que don Carlos Williamson Benaprés concurre a este acto para representar al Servicio Civil, consta en el Decreto Supremo de N°572 de 2010 del Ministerio de Hacienda.

**DECIMO PRIMERO: EJEMPLARES**

Se firma y extiende el presente convenio en dos ejemplares de idéntico tenor y data, quedando uno en poder del Servicio Civil y uno en poder del Servicio Nacional del Consumidor

Fdos: don Carlos Williamson Benaprés en representación de la Dirección Nacional del Servicio Civil y don Juan José Ossa Santa Cruz en representación del Sernac.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

*JJOSSACR.*

JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



REF.: APRUEBA CONVENIO DE ASESORIA ENTRE  
SERNAC Y LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO  
CIVIL.

RESOLUCIÓN EXENTA N° **01438**

SANTIAGO, **27 DIC 2013**

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, especialmente su artículo 59; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan José Ossa Santa Cruz como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que el Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC), y la Dirección Nacional del Servicio Civil, con fecha 25 de noviembre de 2013, celebraron un convenio que tiene por objeto prestar asesoría estratégica en el ámbito de la gestión de personas al Servicio Nacional del Consumidor.

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

RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio de Asesoría entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Dirección Nacional del Servicio Civil, suscrito con fecha 25 de noviembre de 2013, el cual se transcribe a continuación:

### **CONVENIO DE ASESORIA**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**Y**

**DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

En Santiago, a 25 de noviembre del 2013, comparecen la DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, en adelante, indistintamente “” “Servicio Civil”, RUT N°65.290.590-0, representada por don CARLOS WILLIAMSON BENAPRÉS, ambos con domicilio en calle Morandé N°115, piso 9, comuna y ciudad de Santiago, y por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante “SERNAC”, RUT N°60.702.000-0, representado por su Director Nacional don JUAN JOSE OSSA SANTA CRUZ, ambos domiciliados en Teatinos N°50, comuna y ciudad de Santiago; quienes convienen lo siguiente:

## **PRIMERO: OBJETO DEL CONVENIO**

La Dirección Nacional del Servicio Civil) prestará asesoría estratégica al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) por un periodo de 6 meses, en el ámbito de la **gestión de personas**.

Esta asesoría se focalizará en 2 temáticas centrales de suma relevancia para el desarrollo de las materias de gestión de personas en SERNAC : Política de Gestión de Personas y Acoso Laboral. Aún cuando estas iniciativas se encuentran vinculadas de forma sistémica, cada una contempla un plan de trabajo de diversa complejidad y tiempo de desarrollo.

Sin perjuicio del plazo antes señalado, ambas instituciones llevarán a cabo una etapa preliminar de acercamiento, a fin de tener ciertos hitos definidos para iniciar la asesoría con los productos comprometidos, en los temas establecidos en el punto cuarto de este convenio.

Esta etapa preliminar comprende la realización de reuniones para levantar información y establecer un diagnóstico, que es esencial para determinar las acciones y actividades.

## **SEGUNDO: ROL DE LA DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL**

El rol del Servicio Civil será el de brindar asesoría, y por tanto podrá:

- a) Definir junto con SERNAC las prioridades y modelos a utilizar en las temáticas, objeto del convenio, en conformidad a sus directrices y rol rector de las políticas de gestión de personas en el Estado.
- b) Orientar a la institución en los criterios y metodologías de acción de temáticas que son objeto del presente convenio.
- c) Asesorar en criterios de contratación de eventuales consultoras externas.
- d) Validar los resultados de las intervenciones realizadas.

No será parte del rol del Servicio Civil la realización de actividades de recolección de información, aplicación de instrumentos, análisis y procesamiento de información o intervención directa.

Al finalizar la entrega de los productos acordados para la temática, el Servicio Civil emitirá un informe que será presentado a SERNAC con el fin de evaluar el impacto general de las intervenciones y definir líneas de continuidad.

Las intervenciones se refieren a la asesoría prestada por el Servicio Civil y a las acciones realizadas para llevar a cabo el cumplimiento de los productos acordados.

## **TERCERO: COMPROMISO DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

SERNAC se compromete a:

- a) Desarrollar las acciones y actividades que se definan de común acuerdo en el marco de la asesoría, mediante plan de trabajo, específicamente carta Gantt.
- b) Participar activamente en las reuniones de trabajo necesarias y acordadas previamente, a fin de lograr el avance y prosecución normal de la planificación acordada.
- c) Validar institucionalmente los planes, políticas de gestión de personas y dispositivos que pudieran generarse a partir de la asesoría otorgada por la Servicio Civil.

Con todo, la oportunidad y plazos respecto de los insumos, tareas, productos o antecedentes que deba entregar a la Servicio Civil, serán registrados e incorporados en las respectivas minutas de trabajo que se elaboren durante todo el desarrollo de la asesoría.

La responsabilidad por la implementación de las estrategias de intervención que se ejecuten en el marco de esta Asesoría, así como los resultados de dicha implementación, recaerán en el equipo de gestión definido por SERNAC.

#### **CUARTO: TEMA A ABORDAR EN LA ASESORÍA**

La asesoría que entregará el Servicio Civil a SERNAC se focalizará en el ámbito de la **gestión de personas**. Los productos comprometidos son:

1. **Política de Gestión de Personas.** El Servicio Civil entregará asesoría para el análisis de las políticas existentes, evaluando si requieren ser redefinidas y brindando apoyo a su diseño en los casos que se requiera.

Los productos comprometidos son:

- a) Análisis y juicio experto sobre las políticas de gestión de personas existentes.
- b) Asesoría en el diseño de las políticas de gestión de personas que deban ser redefinidas.
- c) Diagnóstico según modelo de gestión de personas.
- d) Plan de trabajo según priorización de temáticas en materias del modelo de gestión de personas.

2. **Acoso Laboral.** El Servicio Civil apoyará en la revisión de los procedimientos asociados y en el desarrollo de actividades de difusión.

Los productos comprometidos son los siguientes:

- a. Asesoría y revisión de los procedimientos e instructivos de Acoso Laboral y Sexual.
- b. Asesoría en el diseño e implementación de actividades (talleres, charlas, etc.) abordados estratégicamente.

#### **QUINTO: PERFIL DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Se establecerá un equipo de trabajo conformado por integrantes de cada institución.

En el caso del Servicio Civil, dicho equipo será definido de acuerdo a los siguientes criterios:

- Dos (2) personas, con un coordinador/a.
- Con participación de profesionales de las diversas áreas de la Subdirección de Desarrollo de las Personas, con experiencia en las temáticas a abordar en el presente convenio.
- El Subdirector de Desarrollo de las Personas participará en las definiciones globales de intervención y la validación de resultados.

En el caso de SERNAC se requiere que el equipo tenga las siguientes características:

- Conformado por al menos tres (3) personas, designadas internamente por el Director Nacional.
- Al menos un (1) representante del equipo directivo.
- Al menos un (1) directivo o autoridad reconocida en la materia a abordar. (aún cuando no cumpla una función formal al respecto).
- Al menos un (1) profesional del área de la institución de la materia a abordar.

En general, el equipo debe estar integrado por personas con conocimiento acabado del plan estratégico del Servicio y personas que conozcan los elementos culturales e históricos de la institución.

#### **SEXTO: VIGENCIA DEL CONVENIO**

El presente Convenio comenzará a regir a contar de la total tramitación del último acto administrativo de las partes que lo apruebe y su vigencia será de 6 meses contados desde la primera reunión de trabajo.

Con todo, las partes definirán un cronograma de trabajo que planifique el tiempo de dedicación de la asesoría, la fecha de las actividades y la entrega de los productos que deriven de la ejecución del presente convenio.

#### **SEPTIMO: CARTAS ANEXAS**

Sin perjuicio de los roles y compromisos específicos establecidos en el presente convenio, con el acuerdo de ambas partes, se podrán incorporar nuevas acciones en áreas relativas a las actividades realizadas, que contribuyan al logro de los objetivos señalados en el presente Convenio.

Las futuras acciones se sancionarán mediante la suscripción de los addendum respectivos, los que serán aprobados por los actos administrativos correspondientes, en ambas instituciones y su vigencia se regirá por lo indicado en el párrafo primero de la cláusula sexta.

#### **OCTAVO: CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

El Servicio Civil se obliga a respetar y mantener 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 la información reservada de Sernac, sus funcionarios y los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales privilegiadas de proveedores, respecto de los que reconoce que, en todo caso y evento, se encuentran protegidos en la forma y condiciones regulada en la ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública; obligación que comprende a todos los funcionarios y personal del Servicio Civil o que ésta destine al desarrollo y ejecución del presente convenio. Todo lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades personales de cada uno.

#### **NOVENO: DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONVENIO**

Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula sexta del presente convenio, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado a éste en cualquier instante, bastando para ello con el envío de una comunicación escrita a la otra parte que contenga dicha manifestación de

voluntad, mediante carta certificada dirigida al domicilio señalado en la individualización, y con al menos treinta días corridos de anticipación a la fecha en que producirá sus efectos. Sin perjuicio de lo anterior, se concluirán aquellas actividades ya iniciadas, según la planificación acordada.

#### **DÉCIMO: DE LA PERSONERÍA**

La personería jurídica de don Juan José Ossa Santa Cruz para representar al Servicio Nacional del Consumidor consta en el Decreto N° 87, de 14/06/2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo nombra como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

La personería jurídica con que don Carlos Williamson Benaprés concurre a este acto para representar al Servicio Civil, consta en el Decreto Supremo de N°572 de 2010 del Ministerio de Hacienda.

#### **DECIMO PRIMERO: EJEMPLARES**

Se firma y extiende el presente convenio en dos ejemplares de idéntico tenor y data, quedando uno en poder del Servicio Civil y uno en poder del Servicio Nacional del Consumidor

Fdos: don Carlos Williamson Benaprés en representación de la Dirección Nacional del Servicio Civil y don Juan José Ossa Santa Cruz en representación del Sernac.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

  
JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL

  
IMG/SPC  
Distribución:  
Gabinete.  
D. Jurídica.  
Depto. Gestión y Desarrollo de Personas.  
Partes