



REF.: Aprueba Convenio de Cooperación y Colaboración entre el Servicio Nacional de Turismo y Servicio Nacional del Consumidor.

Santiago, 15 FEB 2012

RES. EX.: 311

CONSIDERANDO: Que con fecha 17 de enero de 2012, se suscribió un convenio de colaboración mutua entre este Servicio Nacional del Consumidor y el Servicio Nacional de Turismo, con el fin principal de establecer desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de registro y gestión de los requerimientos o reclamos que presenten los consumidores, en el ámbito del turismo, orientado a la protección de los derechos de los consumidores y/o turistas, ambos servicios operarán a través del sistema SERNACfacilita, y tendrán las obligaciones que estipulan en este instrumento.

VISTO: Lo dispuesto en de la Ley N° 19.496, y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

Apruebase el siguiente convenio celebrado con fecha 17 de enero de 2012 por este Servicio, con el Servicio Nacional de Turismo, cuyo tenor es el siguiente:

**CONVENIO DE COOLABORACIÓN  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
Y  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, República de Chile, 17 de enero de 2012, entre el Servicio Nacional de Turismo, RUT 60.704.000-1, debidamente representado por su Director Nacional Sr. Álvaro Castilla Fernández, Rut N° 8.865.826-4, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Providencia, N° 1.550 Comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SERNATUR"; por una parte, y por la otra Servicio Nacional del Consumidor RUT N° 60.702.000-0, representada, por su Director Nacional don Juan Antonio Peribonio Poduje, Rut N° 7.834.852-6, ambos domiciliados para estos efectos en Teatinos N° 50, piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "SERNAC"; entre quienes se acuerda lo siguiente;

**PRIMERO: Antecedentes.**

SERNATUR tiene como misión fomentar y consolidar el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país, estimulando y coordinando el trabajo público privado, promoviendo y desarrollando el turismo interno y receptivo con estándares de calidad sustentados en las normas chilenas, implementando programas especiales que contribuyan a la consolidación de la oferta y demanda turística, que permitan la accesibilidad del turismo a la ciudadanía, aportando al desarrollo económico y social del país.

Por su parte, SERNAC tiene como misión informar, educar y proteger a los consumidores y consumidoras escuchándolos activamente y promoviendo la participación ciudadana a fin de velar por el respeto de sus derechos en las relaciones de consumo y con ello contribuir en el desarrollo de los mercados.

SERNAC tiene instalado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNAC facilita), Ventanilla Única, cuyo objetivo general es registrar el ingreso y gestión de Consultas y Reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención a través de los diferentes canales Presencial, Internet y Call Center. De esta manera, se busca proteger los derechos del consumidor independiente del mercado, en base a la Ley del Consumidor, sus modificaciones, las leyes especiales y normas reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

Por su parte, la Ley N° 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, en el Título VII, párrafo 9º, artículo 49, señala: "Las infracciones a la calidad y/o seguridad de los bienes y servicios vendidos o prestados; a la información y publicidad entregada a los turistas; al trato dado a los mismos; y, en general, cualquier otra en materia de consumo, serán sancionadas en los términos establecidos en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores."

Con la finalidad de dar aplicación a la referida norma legal y en virtud de los intereses comunes que convocan a SERNATUR y SERNAC, que dicen relación con el fortalecimiento de la actividad turística en un marco de protección al consumidor y teniendo presente el principio de colaboración, gratuidad, coordinación y eficiencia que informan las relaciones entre los distintos organismos que conforman la Administración del Estado, es que se suscribe el presente convenio.

## **SEGUNDO: Acuerdos.**

Mediante el presente convenio las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de registro y gestión de los requerimientos o reclamos que presenten los consumidores, en el ámbito del turismo, orientado a la protección de los derechos de los consumidores y/o turistas.

La vinculación operativa a este respecto entre ambos Servicios, se efectuará a través del sistema "SERNAC Facilita" de gestión de requerimientos o reclamos, constituido por un perfil de ingreso y de seguimiento informático de los mismos, los que serán ingresados por las Oficinas de Información Turística de Sernatur a lo largo de todo el país.

1. El Servicio Nacional de Turismo para el fin antes indicado, efectuará las siguientes acciones:
  - a- Mantener un registro público actualizado de los prestadores de servicio turísticos a nivel nacional conforme a la Ley N° 20.423.
  - b- Informar a todas sus Direcciones Regionales del presente convenio y de los compromisos y procedimientos que deben implementarse para impulsar y garantizar su cumplimiento.
  - c- Utilizar el sistema "SERNAC Facilita" para la gestión y seguimiento de los requerimientos o reclamos que presenten los consumidores en las Oficinas de Información Turísticas a lo largo del país.
  
2. El Servicio Nacional del Consumidor para el fin antes indicado, efectuará las siguientes acciones:
  - a- Informar a todas sus Direcciones Regionales del presente convenio y de los compromisos y procedimientos que deben implementarse para impulsar y garantizar su cumplimiento.
  - b- Crear un usser/ password para Sernatur, con el cual se podrá loguear e ingresar a dicho espacio y establecer la trazabilidad y seguimiento de los requerimientos ingresados en las Oficinas de Información Turística perteneciente a Sernatur y derivados a Sernac.
  - c- Elaborar en forma semestral informes estadísticos con el total de requerimientos recibidos y gestionados en el ámbito turístico, tanto los ingresados por las Oficinas de Información Turística como los presentados directamente en SERNAC.



**TERCERO: Confidencialidad de la Información.** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, con 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. La obligación de mantener confidencialidad y reserva sobre la información, alcanza y es exigible de todo y cada funcionario de las instituciones que firman el presente convenio, tanto de planta, a contrata como a honorarios y cualquiera sea el estamento al que pertenezca, por lo cual ambas instituciones se obligan a adoptar todas las medidas que sean necesarias para velar por íntegro y oportuno cumplimiento de esta obligación.

**CUARTO: Difusión.**

Toda actividad de difusión del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material publicitario que se desarrolle para su distribución en los diferentes medios.

**QUINTO: Contraparte Técnica.**

Para efectos de la implementación, administración, evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, SERNATUR designa como contraparte técnica a el Jefe Departamento de Oficinas de Información Turística, o quien haga sus veces, y SERNAC designa a su Jefe del Departamento Gestión Territorial y de Canales, don Nelson Lafuente, o quien haga sus veces.

**SEXTO: Reuniones de coordinación**

Las partes celebrarán reuniones periódicas a objeto de verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos y el perfeccionamiento de los procedimientos acordados. Las personas designadas, en conjunto coordinarán actividades, supervisarán y evaluarán los resultados de las acciones acordadas en el presente convenio.

Todos los avisos, comunicaciones y notificaciones entre las partes se efectuarán por escrito, a las personas designadas y por alguno de los siguientes medios: Carta, fax o correo electrónico correspondiente.

Las partes dejan constancia que los correos electrónicos, fax y dirección que se entenderán como oficiales respecto de cada una de las partes, son los siguientes:

**SERNATUR:**

Dirección: Providencia 1550, Providencia.

Fax: 2361417

Correo Electrónico:

**SERNAC:**

Dirección: Teatinos 50, 4º piso, Santiago.

Fax: 3519578

Correo Electrónico: nlafuente@sernac.cl

**SEXTO: Vigencia del convenio.**

El presente convenio entrará en vigencia a partir de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo aprueben, tendrá una vigencia indefinida y se extenderá hasta que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no perseverar en el mismo, lo cual deberá ser comunicado a la otra parte, mediante un aviso por escrito, con a lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha de término.

**SÉPTIMO: Ejemplares.**

El presente convenio se suscribe en cuatro ejemplares, quedando dos en poder de cada parte.

**OCTAVO: Personería.**

La personería de don **Álvaro Castilla Fernández**, para actuar en representación del **Servicio Nacional de Turismo**, consta en el Decreto Supremo de Nombramiento N° 284 de 30 de diciembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La personería de don **Juan Antonio Peribonio Poduje** para actuar en nombre y representación del **Servicio Nacional de Consumidor** consta en el Decreto Supremo de Nombramiento N° 224 de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio Economía, Fomento y Turismo.

Anótese y comuníquese



  
**XIMENA CASTILLO FAURA,**  
Directora Nacional (S),  
Servicio Nacional del Consumidor.



REF.: Aprueba Convenio de Cooperación y Colaboración entre el Servicio Nacional de Turismo y Servicio Nacional del Consumidor.

Santiago, 15 FEB 2012

RES. EX.: 311

CONSIDERANDO: Que con fecha 17 de enero de 2012, se suscribió un convenio de colaboración mutua entre este Servicio Nacional del Consumidor y el Servicio Nacional de Turismo, con el fin principal de establecer desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de registro y gestión de los requerimientos o reclamos que presenten los consumidores, en el ámbito del turismo, orientado a la protección de los derechos de los consumidores y/o turistas, ambos servicios operarán a través del sistema SERNACfacilita, y tendrán las obligaciones que estipulan en este instrumento.

VISTO: Lo dispuesto en de la Ley N° 19.496, y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

Apruebase el siguiente convenio celebrado con fecha 17 de enero de 2012 por este Servicio, con el Servicio Nacional de Turismo, cuyo tenor es el siguiente:

**CONVENIO DE COLABORACIÓN  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO  
Y  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Santiago, República de Chile, 17 de enero de 2012; entre el Servicio Nacional de Turismo, RUT 60.704.000-1, debidamente representado por su Director Nacional Sr. Álvaro Castilla Fernández, Rut N° 8.865.826-4, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Providencia, N° 1.550 Comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "**SERNATUR**"; por una parte, y por la otra Servicio Nacional del Consumidor RUT N° 60.702.000-0, representada, por su Director Nacional don Juan Antonio Peribonio Poduje, Rut N° 7.834.852-6, ambos domiciliados para estos efectos en Teatinos N° 50, piso 8º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente "**SERNAC**"; entre quienes se acuerda lo siguiente;

**PRIMERO: Antecedentes.**

SERNATUR tiene como misión fomentar y consolidar el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país, estimulando y coordinando el trabajo público privado, promoviendo y desarrollando el turismo interno y receptivo con estándares de calidad sustentados en las normas chilenas, implementando programas especiales que contribuyan a la consolidación de la oferta y demanda turística, que permitan la accesibilidad del turismo a la ciudadanía, aportando al desarrollo económico y social del país.

Por su parte, SERNAC tiene como misión informar, educar y proteger a los consumidores y consumidoras escuchándolos activamente y promoviendo la participación ciudadana a fin de velar por el respeto de sus derechos en las relaciones de consumo y con ello contribuir en el desarrollo de los mercados.



SERNAC tiene instalado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNAC facilita), Ventanilla Única, cuyo objetivo general es registrar el ingreso y gestión de Consultas y Reclamos presentados por los consumidores en el Sistema Nacional Unificado de atención a través de los diferentes canales Presencial, Internet y Call Center. De esta manera, se busca proteger los derechos del consumidor independiente del mercado, en base a la Ley del Consumidor, sus modificaciones, las leyes especiales y normas reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

Por su parte, la Ley N° 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, en el Título VII, párrafo 9°, artículo 49, señala: "Las infracciones a la calidad y/o seguridad de los bienes y servicios vendidos o prestados; a la información y publicidad entregada a los turistas; al trato dado a los mismos; y, en general, cualquier otra en materia de consumo, serán sancionadas en los términos establecidos en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores."

Con la finalidad de dar aplicación a la referida norma legal y en virtud de los intereses comunes que convocan a SERNATUR y SERNAC, que dicen relación con el fortalecimiento de la actividad turística en un marco de protección al consumidor y teniendo presente el principio de colaboración, gratuidad, coordinación y eficiencia que informan las relaciones entre los distintos organismos que conforman la Administración del Estado, es que se suscribe el presente convenio.

## **SEGUNDO: Acuerdos.**

Mediante el presente convenio las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de registro y gestión de los requerimientos o reclamos que presenten los consumidores, en el ámbito del turismo, orientado a la protección de los derechos de los consumidores y/o turistas.

La vinculación operativa a este respecto entre ambos Servicios, se efectuará a través del sistema "SERNAC Facilita" de gestión de requerimientos o reclamos, constituido por un perfil de ingreso y de seguimiento informático de los mismos, los que serán ingresados por las Oficinas de Información Turística de Sernatur a lo largo de todo el país.

1. El Servicio Nacional de Turismo para el fin antes indicado, efectuará las siguientes acciones:
  - a- Mantener un registro público actualizado de los prestadores de servicio turísticos a nivel nacional conforme a la Ley N° 20.423.
  - b- Informar a todas sus Direcciones Regionales del presente convenio y de los compromisos y procedimientos que deben implementarse para impulsar y garantizar su cumplimiento.
  - c- Utilizar el sistema "SERNAC Facilita" para la gestión y seguimiento de los requerimientos o reclamos que presenten los consumidores en las Oficinas de Información Turísticas a lo largo del país.
  
2. El Servicio Nacional del Consumidor para el fin antes indicado, efectuará las siguientes acciones:
  - a- Informar a todas sus Direcciones Regionales del presente convenio y de los compromisos y procedimientos que deben implementarse para impulsar y garantizar su cumplimiento.
  - b- Crear un user/ password para Sernatur, con el cual se podrá loguear e ingresar a dicho espacio y establecer la trazabilidad y seguimiento de los requerimientos ingresados en las Oficinas de Información Turística perteneciente a Sernatur y derivados a Sernac.
  - c- Elaborar en forma semestral informes estadísticos con el total de requerimientos recibidos y gestionados en el ámbito turístico, tanto los ingresados por las Oficinas de Información Turística como los presentados directamente en SERNAC.



**TERCERO: Confidencialidad de la Información.** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, con 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. La obligación de mantener confidencialidad y reserva sobre la información, alcanza y es exigible de todo y cada funcionario de las instituciones que firman el presente convenio, tanto de planta, a contrata como a honorarios y cualquiera sea el estamento al que pertenezca, por lo cual ambas instituciones se obligan a adoptar todas las medidas que sean necesarias para velar por íntegro y oportuno cumplimiento de esta obligación.

**CUARTO: Difusión.**

Toda actividad de difusión del presente convenio será realizada de manera conjunta, incluyendo el material publicitario que se desarrolle para su distribución en los diferentes medios.

**QUINTO: Contraparte Técnica.**

Para efectos de la implementación, administración, evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, SERNATUR designa como contraparte técnica a el Jefe Departamento de Oficinas de Información Turística, o quien haga sus veces, y SERNAC designa a su Jefe del Departamento Gestión Territorial y de Canales, don Nelson Lafuente, o quien haga sus veces.

**SEXTO: Reuniones de coordinación**

Las partes celebrarán reuniones periódicas a objeto de verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos y el perfeccionamiento de los procedimientos acordados. Las personas designadas, en conjunto coordinarán actividades, supervisarán y evaluarán los resultados de las acciones acordadas en el presente convenio.

Todos los avisos, comunicaciones y notificaciones entre las partes se efectuarán por escrito, a las personas designadas y por alguno de los siguientes medios: Carta, fax o correo electrónico correspondiente.

Las partes dejan constancia que los correos electrónicos, fax y dirección que se entenderán como oficiales respecto de cada una de las partes, son los siguientes:

SERNATUR:

Dirección: Providencia 1550, Providencia.

Fax: 2361417

Correo Electrónico:

SERNAC:

Dirección: Teatinos 50, 4º piso, Santiago.

Fax: 3519578

Correo Electrónico: nlafuente@sernac.cl

**SEXTO: Vigencia del convenio.**

El presente convenio entrará en vigencia a partir de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo aprueben, tendrá una vigencia indefinida y se extenderá hasta que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no perseverar en el mismo, lo cual deberá ser comunicado a la otra parte, mediante un aviso por escrito, con a lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha de término.

**SÉPTIMO: Ejemplares.**

El presente convenio se suscribe en cuatro ejemplares, quedando dos en poder de cada parte.

**OCTAVO: Personería.**

La personería de don **Álvaro Castilla Fernández**, para actuar en representación del **Servicio Nacional de Turismo**, consta en el Decreto Supremo de Nombramiento N° 284 de 30 de diciembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La personería de don **Juan Antonio Peribonio Poduje** para actuar en nombre y representación del **Servicio Nacional de Consumidor** consta en el Decreto Supremo de Nombramiento N° 224 de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio Economía, Fomento y Turismo.

Anótese y comuníquese.

FDO) XIMENA CASTILLO FAURA, Directora Nacional (S) Servicio Nacional del Consumidor.

Lo que transcribo para su conocimiento y fines pertinentes.



**PATRICIA ACEVEDO TAPIA**  
Jefa Departamento de Administración y Finanzas (S)  
Servicio Nacional del Consumidor