



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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 040

COYHAIQUE, 06 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° 097 de 21 de Agosto 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	RUT	FECHA	TÍTULO
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	60.819.000-7	30.06.2009	CONVENIO DE COLABORACION
SECRETARIA MINISTERIA DE SALUD AYSEN	61.601.000-K	27.10.2009	CONVENIO DE DIFUSION

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:

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



**CONVENIO MARCO DE COLABORACION  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD  
Y  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En Coyhaique de Chile, a Treinta de Junio de 2009, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SALUD**, RUT 60.819.000-7, en adelante la "SUPERINTENDENCIA", representada por la Agente Regional, Srta. Verónica Araneda Godoy, Asistente Social, Cédula de identidad N° 9.421.407-6, ambos con domicilio en la calle Bilbao 323 Of. 213, comuna de Coyhaique y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, en adelante "SERNAC", representado por su Directora Regional, Sra. Verónica Melo Valenzuela, cédula de Identidad N° 5.769.668-0, ambos domiciliados en calle Presidente Ibáñez N° 355, Comuna de Coyhaique, se suscribe el siguiente convenio de colaboración:

**PRIMERO:** La SUPERINTENDENCIA entidad creada por el artículo 106, del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, del Ministerio de Salud, de 2005, tiene por misión supervigilar y controlar a las Instituciones de Salud Previsional, en los términos que señala el cuerpo legal ya mencionado y, las demás disposiciones que sean aplicables, y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley, en relación a las Garantías Explicitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen.

Asimismo, supervigila y controla al Fondo Nacional de Salud en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios del Libro II del D.F.L. N° 1, antes individualizado en, las modalidades de atención institucional, de libre elección y lo que la ley establezca como Garantías Explicitas en Salud;

**SEGUNDO:** El Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado y desconcentrado, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Le corresponde velar por el cumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y realizar acciones de Información y educación del consumidor

**TERCERO:** Teniendo presente lo dispuesto en la Ley Orgánica Constitucional N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado y los compromisos asumidos por el Gobierno de Chile en materia de protección social; el SERNAC y la SUPERINTENDENCIA vienen en suscribir el presente convenio de colaboración con el propósito de acometer, en conjunto, iniciativas destinadas a facilitar y promover el acceso de los ciudadanos a la información y orientación sobre derechos y deberes en materias de salud.

**CUARTO:** El SERNAC y LA SUPERINTENDENCIA, teniendo presente que este instrumento constituye el marco general según el cual se regirán las relaciones entre las partes, estipulan que los actos que se ejecuten a fin de implementar y desarrollar el objeto del presente convenio, deberán constar en acuerdos o convenios particulares, de carácter nacional o regional, según corresponda, los que para todos los efectos, se entenderán formar parte integrante del presente convenio en calidad de Anexos.



**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**   
GOBIERNO DE CHILE

**QUINTO:** Se deja expresa constancia que el presente convenio no impone a la SUPERINTENDENCIA ni al SERNAC, obligación alguna de exclusividad para su contraparte. En consecuencia, las partes podrán desarrollar libremente actividades que pudieren considerarse dentro del objeto de la presente alianza en forma independiente o con terceros, sin necesidad de comunicación, autorización o aprobación de ninguna especie.

**SEXTO:** Las partes se eximen y liberan recíprocamente de todo y cualquier tipo de responsabilidad, renunciando a todas las acciones que pudieren proceder derivadas de los daños, perjuicios y obligaciones de cualquier tipo, propios o ajenos, que emanen de la ejecución del presente convenio.

**SEPTIMO:** El SERNAC y la SUPERINTENDENCIA designarán por escrito a los Coordinadores del presente Convenio, quienes velarán por su correcta ejecución, y su cambio se realizará de igual modo.

**OCTAVO:** El presente Convenio regirá desde la fecha de su suscripción, sin perjuicio de los actos administrativos que corresponda dictar sobre la materia, y tendrá carácter indefinido. Sin perjuicio de ello, cualquiera de las partes podrá ponerle término mediante aviso escrito por carta certificada, el que deberá ser despachado con una anticipación de, a lo menos, 60 días de la fecha propuesta para el término. El aviso deberá ser enviado al domicilio señalado por las partes en el presente convenio.

**NOVENO:** Para todos los efectos derivados del presente Convenio, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Coyhaique y Aysén respectivamente, y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

**DECIMO:** El presente instrumento se suscribe en dos ejemplares del mismo tenor, fecha y validez, quedando uno en poder de cada parte.

**UNDECIMO:** La personería de la Sra. **VERÓNICA MELO VALENZUELA**, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, consta en Resolución Exenta N° 128, de fecha 01 de noviembre 2008, dictada por don Rodrigo Apablaza Peraldi, Jefe Depto. Gestión y Desarrollo de Personas y la personería de doña **VERÓNICA ARANEDA GODOY**, consta en Resolución N° 10, de Santiago de 09 de Febrero del 2009

Los documentos antes indicados no se insertan por ser conocidos por las partes.

  
**VERÓNICA ARANEDA GODOY**  
AGENTE REGIONAL  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD  
REGION DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS  
IBÁÑEZ DEL CAMPO

  
  
**VERÓNICA MELO VALENZUELA**  
DIRECTORA REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS  
IBÁÑEZ DEL CAMPO



**ANEXO N° 1**  
**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE**  
**EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA**  
**DE SALUD**

En Coyhaique de Chile, a Treinta de Junio de 2009, entre la **SUPERINTENDENCIA DE SALUD**, RUT 60.819.000-7, en adelante la "SUPERINTENDENCIA", representada por la Agente Regional, Srta. Verónica Araneda Godoy, Asistente Social, Cédula de identidad N° 9.421.407-6, ambos con domicilio en la calle Bilbao 323 Of. 213, comuna de Coyhaique y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, en adelante "SERNAC", representado por su Directora Regional, Sra. Verónica Melo Valenzuela, cédula de Identidad N° 5.769.668-0, ambos domiciliados en calle Presidente Ibáñez N° 355, Comuna de Coyhaique, se suscribe el siguiente convenio de colaboración:

**PRIMERO:** En cumplimiento de lo dispuesto en la Cláusula Cuarta del Convenio suscrito entre las mismas partes, ya individualizado, éstas, por este acto, vienen en determinar las acciones y actividades que, en conjunto, desarrollarán durante el período Julio 2009 – Diciembre 2009, con el objeto de dar cumplimiento al objetivo estipulado en el convenio marco de colaboración referido.

**SEGUNDO:** La naturaleza, condiciones y plazos para la ejecución de las actividades conjuntas, son las siguientes:

1. Generar acciones destinadas a la sensibilización de los funcionarios de la Red Sernac Facilita, con el propósito de fortalecer el trabajo de ambas Instituciones.
2. Desarrollar un proceso de capacitación por parte de la SUPERINTENDENCIA a funcionarios del SERNAC.
3. Las partes acuerdan una metodología presencial. Los profesionales de la SUPERINTENDENCIA, que ésta defina, dictarán el curso. La capacitación versará sobre derechos y deberes del sistema de salud público y privado. Las materias a tratar son: Competencia y Atribuciones de la SUPERINTENDENCIA, Garantías Explícitas en Salud (GES), Ley de Urgencia, CAEC, Análisis de Preguntas Frecuentes y Requisitos Formales y de Fondo para Presentar Reclamos ante las Aseguradoras y/o SUPERINTENDENCIA.
4. Realizar acciones específicas de difusión en conjunto sobre beneficios en materia de salud y la forma de acceder a ellos. Las partes han acordado, en una primera instancia, distribuir folletería en los espacios propios del SERNAC, tales como Oficinas de Atención Ciudadana.



**TERCERO:** Las partes han definido el siguiente cronograma de trabajo:

Principales Tareas	Descripción	Responsables		Plazos
		Sernac	SIS	
<b>Actividades de Participación / Difusión</b>				
<b>Evento firma de convenio</b>	Publicación prensa escrita, medios de comunicación	Sernac	SIS	Junio-Julio
<b>Folletería</b>	Entrega de folletería		SIS	Julio a Diciembre 2009
	Distribución de folletería	Sernac		
<b>Actividad de difusión con juntas de vecinos</b>	Realizar cronograma por sectores y localidades	Sernac	SIS	Julio a Diciembre 2009
<b>Capacitaciones Funcionarios Municipio de Aysén por Depto. Y Juntas de Vecinos</b>				
<b>Capacitaciones Funcionarios Sernac / Funcionarios Sernac Facilita</b>	1.Realizar cronograma 2.Realizar convocatoria de actividades educación	Sernac	SIS	Julio a Diciembre 2009
	3.Evaluar actividades Educación	Sernac	SIS	
<b>Capacitaciones Juntas de Vecinos por localidades</b>	1.Realizar cronograma 2.Realizar convocatoria de actividades educación	Sernac	SIS	Julio a Diciembre 2009
	3.Evaluar	Sernac	SIS	
<b>Evaluación del Convenio</b>				
<b>Evaluación convenio</b>	Actividad de evaluación de convenio	Sernac	SIS	Diciembre 2009

**CUARTO:** La SUPERINTENDENCIA y el SERNAC podrán destinar los recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de los compromisos que deriven de este instrumento, sujetos a las disposiciones legales y estatutarias que rijan a cada parte sobre la materia, sin perjuicio de los eventuales recursos provenientes de terceros.

**QUINTO:** El presente instrumento se suscribe en dos ejemplares del mismo tenor, fecha y validez, quedando uno en poder de cada parte.

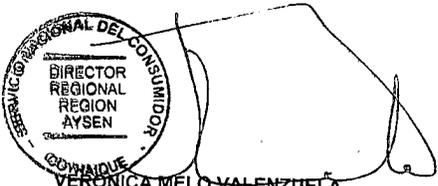


**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD** 

**SEXTO:** La personería de la Sra. **VERÓNICA MELO VALENZUELA**, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, consta en Resolución Exenta N° 128, de fecha 01 de noviembre 2008, dictada por don Rodrigo Apablaza Peraldi, Jefe Depto. Gestión y Desarrollo de Personas y la personería de doña **VERÓNICA ARANEDA GODOY**, consta en Resolución N° 10, de Santiago de 09 de Febrero del 2009

Los documentos antes indicados no se insertan por ser conocidos por las partes.

  
**VERÓNICA ARANEDA GODOY**  
AGENTE REGIONAL  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD  
REGION DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS  
IBÁÑEZ DEL CAMPO

  
**VERÓNICA MELO VALENZUELA**  
DIRECTORA REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ  
DEL CAMPO



## SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD DE AYSÉN

Y

## SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

### SERNAC

En Coyhaique, 27 de octubre de 2009, comparecen, por una parte, la **Secretaría Regional Ministerial de Salud de Aysén**, Rut N° 61.601.000-K, representada por **Marcia Osses Baez**, Enfermera Universitaria, cédula nacional de identidad N° 10.533.702-7, ambas domiciliadas en calle Carrera N° 290, comuna y ciudad de Coyhaique, Región de Aysén, en adelante **La SEREMI**; y por la otra, el **Servicio Nacional del Consumidor**, Rut N° 60.702.000-0, representado legalmente por su **Directora Regional, Sra. Verónica Melo Valenzuela**, cédula nacional de identidad N° 5.769.668-0, ambos domiciliados en esta ciudad, calle Presidente Ibáñez N° 355, en adelante, indistintamente "**SERNAC**", quienes exponen que han acordado suscribir el siguiente convenio:

**PRIMERO:** El SERNAC es un servicio público descentralizado y desconcentrado, sujeto a la supervigilancia de la Presidenta de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Le corresponde velar por el cumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y realizar acciones de Información y educación del consumidor. Por su parte, la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Aysén o SEREMI, creada por la Ley N° 19.937, entre sus funciones están aquellas definidas por el Ministerio de Salud, especialmente, las de velar por el cumplimiento de las normas, planes, programas y políticas nacionales de salud; ejecutar las políticas y acciones para proteger la salud de la población, de los riesgos producidos por el medio ambiente, adoptando las medidas sanitarias correspondientes y realizando las fiscalizaciones a establecimientos públicos y privados según el Código Sanitario y sus leyes y reglamentos complementarios.



**SEGUNDO:** Por este acto, La SEREMI y el SERNAC acuerdan suscribir este convenio, con el objeto de difundir los derechos de los consumidores y a conseguir acciones de mutua y reciproca cooperación entre ambas entidades, dentro de sus respectivas competencias.

**TERCERO:** Este contrato tendrá vigencia a partir del 15 de octubre de 2009, hasta 31 de diciembre de 2009, renovable por un año en forma tácita y sucesiva, salvo comunicación por escrito entre las partes.

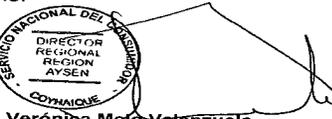
**CUARTO:** Las partes designarán a sus respectivas contrapartes técnicas para efectos de implementar y articular el presente instrumento.

**QUINTO:** La personería de la Sra. Marcia Osses Baez, para representar a la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Aysén, consta en Decreto Supremo N° 61 de 04 de abril de 2006 del Ministerio de Salud.

La personería de la Sra. Verónica Melo Valenzuela, para representar al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, consta en Resolución Exenta N° 128, de fecha 01 de noviembre 2008, dictada por don Rodrigo Apablaza Peraldi, Jefe Depto. Gestión y Desarrollo de Personas.

El presente convenio se firma en dos ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de la SEREMI y uno en poder del SERNAC.

  
  
**Marcia Osses Baez**  
**SEREMI SALUD**  
**Región de Aysén**

  
  
**Verónica Melo Valenzuela**  
**SERNAC**  
**Región de Aysén**

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

  
  
**KARINA ACEVEDO AUAD**  
**Directora Regional**  
**Región de Aysén**  
**Servicio Nacional del Consumidor**

KAA/mfo  
**DISTRIBUCIÓN:**  
Oficina de Partes  
Abogado Regional  
Carpeta Convenios.