

## SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

EPG/GCM/BFO

Aprueba Acuerdo de cooperación e integración entre el Servicio Nacional de la Discapacidad y Servicio Nacional del Consumidor

### **RESOLUCIÓN EXENTA: N° 6387**

**SANTIAGO**, 30 de diciembre de 2011

#### **VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado; la Ley N° 20.422 que establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad; la Ley N° 20.481 de Presupuestos del Sector Público año 2011; Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón y los demás antecedentes adjuntos.

#### **CONSIDERANDO:**

- 1° Que, el Servicio Nacional de la Discapacidad en virtud de la Ley N° 20.422, que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, tiene entre sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en su artículo 62 letras a) Coordinar el conjunto de acciones y prestaciones sociales ejecutadas por distintos organismos del Estado que contribuyan directa o indirectamente a este fin. Para el cumplimiento de esta función el Servicio podrá celebrar convenios con estos organismos.
- 2° Que el cuerpo legal citado, a través de su artículo 62 letra f) impone al Servicio Nacional de la Discapacidad, entre otras, la función de realizar acciones de difusión y sensibilización.
- 3° Que, el Servicio Nacional de la Discapacidad en virtud de la Ley N° 20.422, que establece Normas sobre Igualdad de

Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, tiene entre sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en su artículo 62 letra j) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

4° Que la Ley N°20.422, en su artículo 66, letra c) confiere a la Dirección Nacional la facultad de dirigir, organizar y administrar el Servicio y velar por el cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, en virtud de lo señalado en la parte final de su letra f), podrá celebrar cualquier acto o contrato en cumplimiento del objeto y funciones del Servicio.

5° Que con fecha 20 de diciembre de 2011 se suscribió un Acuerdo de Cooperación e Integración entre el SENADIS y el Servicio Nacional del Consumidor

6° Que las acciones que contempla el Acuerdo tiene por objeto dar cumplimiento a lo señalado en los considerandos 1°, 2° y 3°, motivo por el que SENADIS ha determinado técnica y fundadamente suscribir el referido Acuerdo

**RESUELVO:**

**1. APRUÉBASE**, el Acuerdo de Cooperación e Integración entre el SENADIS y el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 20 de diciembre de 2011.

**ANÓTESE y COMUNÍQUESE**

**HERBERT LORCA FUENZALIDA**  
Director Nacional (S)







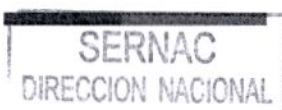
## ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACION, SERNAC - SENADIS.

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

### Primero: Antecedentes.

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

AB



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

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

*amb*



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

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

ab



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

**Segundo: Objeto del Convenio.**

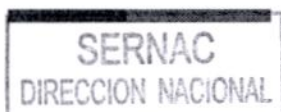
El presente convenio de interoperabilidad tiene por objetivo que ambas Instituciones públicas puedan establecer mecanismos de coordinación para la implementación de medidas que permitan prestar un mejor servicio a las personas que, en cumplimiento de sus funciones propias, cada Servicio atiende, y entre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

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

**a) En cuanto a la Gestión de reclamos.**

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

*cuB*







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

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

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

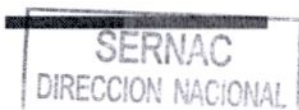
**b) Educación, información, acceso a soporte legal.**

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

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

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

*AK*





**c) Otros.**

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

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

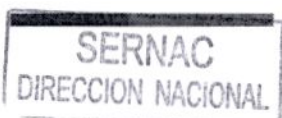
**Cuarto: Actualización de normativa:** Ante cambio en la normativa vigente que afecten la atención de los/as consumidores/as y ciudadanos/as, y/o normas pertinentes sobre derechos y deberes específicos de personas con discapacidad, ambos organismos se comprometen a informar a la otra, y actualizar la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

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

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

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

*OB*





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

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

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



**JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



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

