

Enlil

REF: APRUEBA CONVENIO DE COOPERACIÓN
ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO Y
EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N°

1473

SANTIAGO, 05 de octubre 2009

VISTO:

Lo dispuesto en el DL. N° 1.224, de 1975; el DS. N° 515, de 1977 y el DS N° 176 de 2003, ambos del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; la Ley N° 19.880, de 2003 y la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de Turismo es un servicio público dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción que tiene por objetivo investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística;
2. Que, el SERNAC tiene instalado un Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita), 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 por los diferentes canales presencial, Internet y Call Center.
3. Que, mediante el Convenio de Colaboración, las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de registro y gestión de los requerimientos que presenten los consumidores, en el ámbito del Turismo, orientado a la protección de los derechos de los consumidores.

RESOLUCIÓN:

1º.- APRUÉBASE el Convenio de Cooperación y Relacionamiento, entre el Servicio Nacional de Turismo y el Servicio Nacional del Consumidor, suscrito con fecha 05 de octubre de 2009, cuyo texto es el siguiente:

En Santiago a 5 de octubre de 2009, entre el **Servicio Nacional del Turismo (SERNATUR)**, RUT N°60.704.000-1, representada por su Director Nacional don Oscar Santelices Altamirano, Rut N° [REDACTED] ambos domiciliados en Avenida Providencia N° 1550, comuna de Providencia y el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, Rut N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional don José Roa Ramírez, Rut N° [REDACTED] ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8º, comuna de Santiago, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

Primero El SERNAC tiene instalado un **Sistema Integrado de Atención al Consumidor (SERNACfacilita)**, 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 por los diferentes canales Presencial, Internet y Call Center.

Segundo El 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.

Tercero Objeto. Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (**Sernac - Sernatur**) acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de registro y gestión de los requerimientos que presenten los consumidores, en el ámbito del Turismo, orientado a la protección de los derechos de los consumidores/as.

En una primera fase el relacionamiento entre ambos Servicios, operara a través del sistema Sernac Facilita de gestión de casos, constituido por un perfil de ingreso y de seguimiento de los casos ingresados por Sernatur.

Como segunda fase, se acuerda desarrollar un proceso de Interoperabilidad vía Web Service para el año 2010, de acuerdo a los parámetros establecidos en el PMG Gobierno Electrónico.

Técnicamente, se contempla el ingreso de casos vía Portal Municipal, a través de nuestra página Web. En el mantenedor usuario será creada un user/ password institucional para la institución Sernatur, con lo cual se podrá loguear e ingresar a dicho portal los requerimientos y gestionarlos a través del Web Center del Sernac, de acuerdo a los estándares establecidos para esta gestión.

Cuarto Las obligaciones de las partes. Conforme lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. SERNAC se compromete a elaborar en forma periódica Informes Estadísticos con el total de reclamos recibidos y gestionados en el mercado Turismo.
2. SERNATUR, se compromete a enviar y mantener una Base de Datos actualizada de todas las empresas de turismo que funcionan en el mercado y que son reconocidas por SERNATUR.
3. SERNAC se compromete a facilitar un acceso directo al sistema SF, a través del Portal Web, para el registro de los requerimientos que ingresen desde Sernatur, para luego ser gestionados en el Web Center. De igual forma, debe facilitar el acceso a los procedimientos que mantengan informado a Sernatur sobre el Estado de los Casos derivados.
4. SERNAC y SERNATUR se comprometen a informar formalmente a todas sus Direcciones Regionales de este proceso de relacionamiento entre ambas instituciones y de los compromisos y procedimientos que deben implementarse a nivel de todas las regiones, para asegurar su cumplimiento.
5. El SERNAC se compromete a incorporar y registrar a aquellas empresas de mayor relevancia en el mercado del turismo, tanto a nivel nacional como regional, en el sistema de Interoperabilidad con Proveedores, proporcionándoles las respectivas claves para su gestión en el Portal, sobre la base de convenios que se establezcan con estas empresas.

6. El SERNAC y SERNATUR se comprometen a evaluar la alternativa de diseñar e implementar un proceso de Interoperabilidad para el año 2010, en base a la aplicación de un Web Service, de acuerdo a los parámetros definidos por el PMG-Gobierno Electrónico.

Quinto 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.

Sexto Contrapartes Técnicas. Para efectos de la implementación, administración evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, el SERNATUR designa como contraparte técnica a doña Loreto Ramírez Riquelme, Encargada de Informaciones. Por su parte, SERNAC designa a don Nelson Lafuente Lobos, Jefe del Departamento Gestión Territorial y de Canales.

Séptimo: Personería. La personería de don Oscar Santelices Altamirano para actuar en representación del Servicio Nacional de Turismo consta en el DS. N° 106, del 2000, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

La personería de don José Roa Ramírez para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional de Consumidor consta en el DS N° 62, de 2005 Decreto N° 314 de 2007, ambos del Ministerio Economía, Fomento y Reconstrucción.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



MAURICIO SILVA NORAMBUENA
Director Nacional de Turismo(s)

MCPB/CCO

c.c

Subdirección de Desarrollo (1)

Departamento de Promoción.

Fiscalía (2).

Partes.

