



**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 233 /**

**SANTIAGO, 31 JUL 2017**

**Hoy se resolvió lo que sigue:**

**VISTOS:** Lo dispuesto por dispuesto en el D.F.L N°1/19.653, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880 Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen Los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el artículo 7°, letra i) de la Ley N°19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; la Ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; lo señalado en la Resolución N°1.600 de fecha 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República;

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, resulta necesaria la existencia de una mayor coordinación y colaboración entre los organismos de la Administración del Estado, en orden a lograr el bien común, mediante el otorgamiento de servicios más modernos, ágiles y eficientes.

2.- Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación, como una forma de lograr dicho objetivo, conforme a las facultades que su Ley Orgánica le otorga, ha dispuesto la suscripción de convenios con Organismos Públicos, para la entrega de información contenida en sus Registros públicos.

3.- Que en particular, el Servicio Nacional del Consumidor requiere acceder a información estadística proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, así como también, a la ejecución de procesos fuera de línea (batch) y conexión en línea (web services) a datos de Registro Civil, con la única finalidad de dar cumplimiento a su misión de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y especialmente para facilitar el proceso de implementación, tanto del referido acuerdo, como de futuros acuerdos compensatorios que deriven de la afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

**RESUELVO:**

**1. APRUÉBASE** el Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 27 JUL. 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Servicio Nacional del Consumidor, cuyo texto es el siguiente:

**DIRECCIÓN NACIONAL**

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.RegistroCivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



## CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago de Chile, a .....27..... JUL..... 2017....., entre el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante **EL SERVICIO**, RUT N°61.002.000-3, representado por su Director Nacional (S), don Jorge Álvarez Vásquez ambos domiciliados en calle Catedral N°1.772, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, **SERNAC**, RUT N°60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, ambos domiciliados en calle Agustinas N°853, piso 12°, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, se ha convenido lo siguiente:

### **PRIMERO:** Antecedentes generales

El presente Convenio se suscribe de conformidad a lo dispuesto en el D.F.L N°1/19.653, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen Los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el artículo 7°, letra i), de la Ley N°19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; la Ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada, y atendidos los Principios de Colaboración y Gratuidad que informan las relaciones entre los distintos entes que conforman la Administración del Estado.

**EL SERVICIO** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y que se rige por las disposiciones de la Ley N°19.477 y sus normas complementarias. Tiene por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

Por su parte, **SERNAC** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N°19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

En el marco de la función general del **SERNAC** de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores –función que incluye el resguardo del interés colectivo y difuso– y teniendo presente los principios de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado y lo establecido en el artículo 58, literal f) de la Ley N° 19.496, **SERNAC**, en noviembre de 2015, dispuso la apertura de un proceso de mediación colectiva con la empresa CMPC Tissue S.A., al que fueron invitadas las asociaciones de consumidores ODECU y CONADECUS, con el objeto de abordar en dicha instancia un plan de compensación que tuviera por finalidad reparar los perjuicios que se generaron a los consumidores afectados con ocasión de la denominada colusión del papel tissue. Como resultado de un trabajo sistemático, conjunto y consensuado entre las partes, que incluyó un riguroso análisis de los resultados arrojados por estudios e informes encargados tanto por **SERNAC** como por la propia empresa CMPC Tissue S.A. para la determinación del sobreprecio pagado, se alcanzó, en el mes de enero de 2017, un acuerdo entre todas las partes intervinientes que implica beneficiar a todas las personas que el mencionado acuerdo señala, en adelante, el “Acuerdo”, esto es, a las personas mayores de 18 años a la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia que tenga por aprobada la conciliación acordada entre las partes y que cuenten con cédula de identidad.

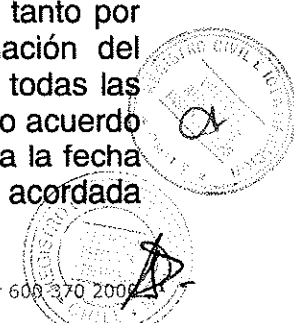
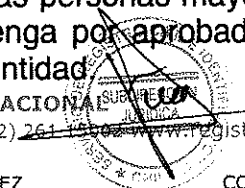
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Promoviendo el entendimiento voluntario entre las partes, **SERNAC** aceptó en el acuerdo que el referido monto sea depositado a su nombre, en un plazo no superior a 15 días corridos contados desde que se encuentre firme y ejecutoriada la resolución que haya aprobado dicho acuerdo conciliatorio, por un tribunal competente y que produzca el efecto erga omnes. Atendido lo anterior, y en el contexto del juicio colectivo seguido ante el 10° Juzgado Civil de Santiago, caratulado “CONADECUS con CMPC Tissue S.A. y otro”, en el que se hizo parte **SERNAC**, dicho acuerdo conciliatorio fue sometido al conocimiento y aprobación de dicho tribunal, el que, en audiencia celebrada el día 12 de abril de 2017, lo tuvo por aprobado por no ser contrario a derecho ni abiertamente discriminatorio, conforme lo dispone el artículo 52 inciso décimo de la Ley N°19.496. Actualmente existen recursos pendientes.

En cuanto al proceso de implementación del acuerdo alcanzado, y una vez que dicha resolución adquiera el carácter de firme y ejecutoriada, éste deberá ser ejecutado por un tercero de reconocido prestigio, que dé garantías suficientes de eficacia e imparcialidad, bajo la supervisión y coordinación de **SERNAC**, labores que este Servicio desempeñará en el marco de sus funciones y atribuciones, especialmente en lo referido a velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. Es así como, desarrollando la función de promover un entendimiento voluntario entre las partes, y su deber de reguardar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, este Servicio aceptó en el acuerdo, que la cantidad a que asciende la reparación fuese depositada a su nombre.

Para tal efecto, **SERNAC** ya ha venido estableciendo las coordinaciones necesarias para preparar la implementación del referido acuerdo, de manera de emplear mecanismos gratuitos o de bajo costo, rápidos y eficientes, que permitan la distribución eficaz de los fondos entre todos los beneficiarios del mismo, a través de mecanismos automáticos y de auto inscripción, según sea el caso, mediante las modalidades específicas que se comunicarán oportunamente.

## **SEGUNDO:** Objeto

Considerando lo señalado en la cláusula precedente de este Convenio y a propósito de los efectos y alcance del acuerdo antes aludido, resulta necesario establecer un ámbito de colaboración entre **EL SERVICIO** y **SERNAC**, que permita, por una parte, identificar beneficiarios cuando se produzca la afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, y por otra, efectuar los cruces de información que sean indispensables para llevar a cabo adecuadamente, tanto el proceso de implementación referido precedentemente, como futuros acuerdos que se deban implementar.

Acorde a ello, **EI SERVICIO**, mediante un mecanismo de consulta de información, bajo la modalidad de un servicio fuera de línea (batch) y en línea (web service), permitirá al **SERNAC** acceder a ciertos datos contenidos en el Registro Civil, con la finalidad de dar cumplimiento a su misión de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y especialmente para facilitar el proceso de implementación, tanto del referido acuerdo, como de futuros acuerdos compensatorios que deriven de la afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**TERCERO:** Sobre la entrega y acceso de los datos1. Procesos Fuera de Línea (Batch)a. Datos de Entrada

Para acceder a la ejecución del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar a **EL SERVICIO**, la siguiente información:

- RUN.

Para tales efectos, **SERNAC** podrá proporcionar un número ilimitado de archivos, en formato de texto plano (TXT), los que a su vez deberán contener un máximo de quinientos mil (500.000) registros por archivo.

b. Datos de Salida

El resultado del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, permitirá que **EL SERVICIO** entregue al **SERNAC** la siguiente información respecto de cada RUN consultado:

- RUN.
- Fecha de Nacimiento.
- Fecha de Defunción, si este hecho existiese.

Tales datos serán entregados en formato de texto plano (TXT) y cada registro será una fila y los datos estarán separado por uno de los siguientes caracteres: , (coma) ; (punto y coma) | (pipe).

En caso de que el RUN consultado no cuente con dato de salida, **EL SERVICIO** proporcionará un archivo adicional con esos casos.

c. Medios para la verificación

La transferencia de los archivos, se realizará a través del servidor FTP dispuesto por **EL SERVICIO** a **SERNAC** para tales efectos. Este FTP será seguro y tendrá una IP pública y dedicada pero no exclusiva.

d. Periodicidad

Inicialmente, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO** por una (1) sola vez y al momento de la total tramitación del último acto administrativo que apruebe el presente convenio, la ejecución de un (1) proceso de consultas de hasta diez millones (10.000.000) de registros, el que tendrá carácter de gratuito.

Posteriormente, previa coordinación entre ambas partes, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO**, la ejecución de nuevos procesos de consultas de hasta un millón (1.000.000) de registros, los que tendrán carácter de gratuitos.

e. Plazo de procesamiento

Respecto de la solicitud inicial de hasta diez millones (10.000.000) registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada ya señalados.

Para el caso de las posteriores solicitudes de hasta un millón (1.000.000) de registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a diez (10) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada.



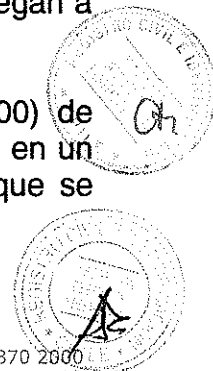
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**EL SERVICIO** no será responsable por el incumplimiento de este plazo, cuando ello obedezca a razones de caso fortuito, fuerza mayor o cambio de prioridades no imputables a **EL SERVICIO**, que generen sobrecarga en el sistema computacional. No obstante ello, y en el caso que se produzcan dichos eventos, **EL SERVICIO** se obliga a informar a la brevedad al coordinador del **SERNAC**, mediante correo electrónico.

## 2. Servicios en Línea (Web Services)

- a. Web Service de Información del Certificado de Nacimiento (Dispuesto a través de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado PISEE, siendo de responsabilidad de **SERNAC** la incorporación a dicha Plataforma).

### Datos de Entrada

Para acceder a la verificación de datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar lo siguiente:

- RUN.
- Dígito verificador del RUN.

### Datos de Salida

Por su parte, **EL SERVICIO** retornará la siguiente información contenida en el Web Services, como datos de salida:

- RUN.
- Circunscripción.
- Número de la Inscripción de Nacimiento.
- Registro de la Inscripción de Nacimiento.
- Año de la Inscripción de Nacimiento.
- Nombre completo.
- Fecha de Nacimiento.
- Sexo.
- Lugar de Nacimiento.
- Nacionalidad de Nacimiento.
- Nombre del Padre.
- RUN del Padre.
- Nombre de la Madre.
- RUN de la Madre.
- Subinscripciones de Nacimiento.

### Transferencia de Información

**SERNAC** deberá realizar una solicitud de información en línea a **EL SERVICIO**, quien responderá mediante una transferencia electrónica con todas las medidas de seguridad necesarias, para asegurar que la información proporcionada por éste, no sea intervenida mientras se realiza la transferencia. Lo anterior permitirá asegurar que la información sobre un número de RUN informado por **EL SERVICIO**, sea recepcionada en las mismas condiciones en que fue proporcionada por éste.

El servicio web implementado es de tipo request/response sincrónico, es decir, cada vez que se invoca un servicio, el requerimiento es originado por el cliente, el que se queda a la espera de una respuesta del servidor. Esta respuesta siempre es enviada por el servidor, ya sea que la transacción sea exitosa o fallida.

**EL SERVICIO** se compromete a entregar la información de acuerdo al contenido de su Base de Datos al momento en que la consulta sea efectuada por **SERNAC**.

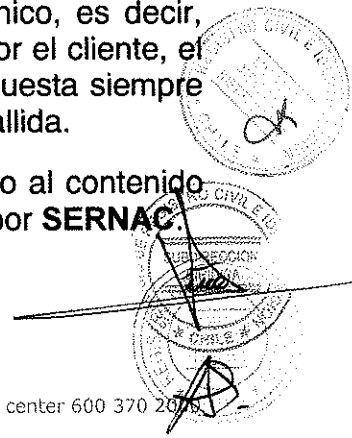
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2078

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**CUARTO:** Limitaciones en el uso de la información

El **SERNAC** se obliga a utilizar la información proporcionada mediante este convenio por **EL SERVICIO**, sólo para los fines propios, en el marco de sus competencias legales, y especialmente para supervisar y coadyuvar en la ejecución del proceso de implementación, tanto de este acuerdo, como de futuros acuerdos que se hayan originado en la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, manteniendo la confidencialidad correspondiente, quedándole prohibido un uso distinto al señalado. Asimismo, se obliga a limitar la divulgación de la información, materia de este convenio, sólo a aquellas personas que estrictamente tengan la obligación de conocerla en el cumplimiento de sus funciones, evitando el acceso a terceros no autorizados.

**EL SERVICIO** quedará liberado de toda responsabilidad por el uso indebido que **SERNAC** pueda dar a la información, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones legales tendientes a demandar el reembolso de las sumas a las que eventualmente sea obligado a pagar como consecuencia de lo anterior, además de la indemnización de los perjuicios que se hubieren ocasionado.

El **SERNAC** deberá instruir por escrito, de acuerdo a sus procedimientos formales internos, a cualquier funcionario que tenga acceso a la información, respecto a la imposibilidad absoluta de copiarla, total o parcialmente, revelar, publicar, difundir, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, ya sea durante la vigencia del convenio como después de su término.

En consecuencia, **SERNAC**, respecto de la información proporcionada por **EL SERVICIO** con motivo de este convenio, deberá velar por el cumplimiento de la Ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.

**QUINTO:** Propiedad y exclusividad de los sistemas de información

Para los efectos del presente convenio, se considerará propiedad de **EL SERVICIO**, sin limitación alguna, los registros, diseños de hardware, redes y software, diagramas de flujo de programas y sistemas, estructuras de archivos, listados de código fuente u objeto, programas de computación, arquitectura de hardware, documentación y otros informes de su propiedad o proporcionados por éste, relacionados con la materia, todo lo cual, además, constituye información confidencial.

**SEXTO:** Gratuidad

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará con recursos propios, esto es, no generará derecho a pago o remuneración para ninguna de las partes, asumiendo cada una los costos que puedan irrogar las actividades necesarias para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el presente convenio. Será responsabilidad del **SERNAC**, y a su costo, la implementación, mantención y reparación del mecanismo que permita hacer operable el sistema que da cuenta el presente convenio.

**SÉPTIMO:** Continuidad del servicio

Toda mantención, readecuación o interrupción de la operación del sistema, programada o no, deberá ser comunicada oportunamente, por parte de el/la Coordinador/a de **EL SERVICIO** mediante correo electrónico.

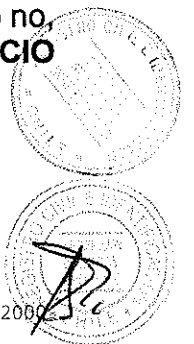
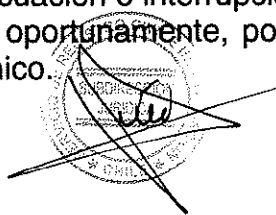
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**EL SERVICIO** quedará exento de toda responsabilidad por cualquier interrupción sea planificada o imprevista; o por la suspensión de la operación del sistema, que tengan su origen en labores de mantención o readecuación o caso fortuito o fuerza mayor o de cualquier naturaleza.

**OCTAVO:** Daños y Perjuicios

**EL SERVICIO** queda liberado de toda responsabilidad por los daños directos, perjuicios de cualquier naturaleza que pueda experimentar **SERNAC**, como consecuencia directa de la información proporcionada.

**NOVENO:** Difusión

Toda publicación, comunicación o emisión pública y/o privada, que realice el **SERNAC** y que refiera a la información objeto del presente convenio, deberá ser informada y coordinada con **EL SERVICIO**, indicando los fines y medios de difusión.

Asimismo, **EL SERVICIO** deberá informar y coordinar con el **SERNAC** toda publicación, publicidad, comunicación o emisión pública y/o privada que se refiera a la implementación de este acuerdo u otros acuerdos que se implementen en el futuro.

Las comunicaciones antes mencionadas, que hagan referencia a la implementación de este acuerdo, como de futuros acuerdos, deberán contar con la autorización por escrito por parte de la jefatura de Comunicaciones del **SERNAC**.

**DÉCIMO:** Vigencia

El presente convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, lo que deberá ser comunicado recíprocamente por **EL SERVICIO** o **SERNAC**, según corresponda.

**UNDÉCIMO:** Duración

El presente convenio tendrá una duración de un (1) año, a contar de su entrada en vigencia, plazo que se entenderá renovado automáticamente hasta por cuatro (4) períodos iguales, salvo que alguna de las partes manifieste por escrito su voluntad en contrario.

**EL SERVICIO** y **SERNAC** acuerdan que, en el caso de término del presente convenio deberá comunicarse, según corresponda, al Director Nacional mediante Oficio, con una anticipación de a lo menos treinta (30) días corridos a la fecha de vencimiento del convenio o de la renovación respectiva, lo cual se entenderá notificado una vez recepcionado por **EL SERVICIO** o **SERNAC**.

**DUODÉCIMO:** Coordinadores/as

Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente convenio, cada una de las partes designará un/a coordinador/a:

▪ **Por EL SERVICIO:**

La Jefa de la Unidad de Atención de Instituciones, doña Andrea Muñoz Contreras, dependiente de la Subdirección de Estudios y Desarrollo de **EL SERVICIO**, correo electrónico [convenios@srcei.cl](mailto:convenios@srcei.cl), fono (56-2) 26114187, o quien la subroge en el cargo.

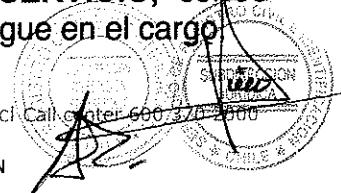
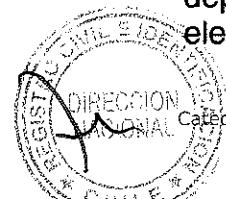
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 4800

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



▪ Por **SERNAC**:

La Subdirectora de Desarrollo Institucional del **SERNAC**, doña Ana María Becerra, correo electrónico [abecerra@sernac.cl](mailto:abecerra@sernac.cl), fono (56-2) 23519675, o quien la subrogue en el cargo

En el evento de modificarse la designación de el/la o los/as Coordinadores/as, se deberá dar aviso, por medio de correo electrónico a la otra parte, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el cambio se produzca.

**DÉCIMO TERCERO**: Copias

Se deja constancia que el presente convenio se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

**DÉCIMO CUARTO**: Anexos

Las partes acuerdan que, en el evento de ser necesario suscribir algún anexo, éste se entenderá formar parte integrante del presente convenio, lo que deberá ser aprobado mediante Resolución del Jefe Superior de **EL SERVICIO** y **SERNAC**.

**DÉCIMO QUINTO**: Solución de conflictos

Para todos los efectos legales derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

**DÉCIMO SEXTO**: Personerías

La personería de don Jorge Álvarez Vásquez, para actuar a nombre y en representación de **EL SERVICIO**, consta en el Decreto Exento N°136, de fecha 14 de enero de 2016, del Ministerio de Justicia.

La personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar a nombre y en representación de **SERNAC**, consta en el Decreto Supremo N°283, de fecha 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

**ANÓTESE**



**JORGE ÁLVAREZ VÁSQUEZ**  
Director Nacional (S)

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y demás fines.



**JUVENAL OSORIO SOTO**  
Jefe Departamento Desarrollo de las Personas (S)

**HPP/ AZS/ AMC**

Distribución:

- Dirección Nacional
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Operaciones
- Subdirección de Administración y Finanzas
- Subdirección de Estudios y Desarrollo
- Departamento Desarrollo de las Personas
- Departamento de Informática
- Auditoría Interna
- Archivo General
- Unidad de Atención de Instituciones

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 [www.registrocivil.gob.cl](http://www.registrocivil.gob.cl) Call center 600 370 2000

## CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

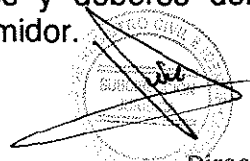
En Santiago de Chile, a 27 JUL. 2017, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante **EL SERVICIO**, RUT N°61.002.000-3, representado por su Director Nacional (S), don Jorge Álvarez Vásquez ambos domiciliados en calle Catedral N°1.772, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, y el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, **SERNAC**, RUT N°60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Ernesto Muñoz Lamartine, ambos domiciliados en calle Agustinas N°853, piso 12°, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, se ha convenido lo siguiente:

### PRIMERO: Antecedentes generales

El presente Convenio se suscribe de conformidad a lo dispuesto en el D.F.L N°1/19.653, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen Los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el artículo 7°, letra i), de la Ley N°19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; la Ley N°19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada, y atendidos los Principios de Colaboración y Gratuidad que informan las relaciones entre los distintos entes que conforman la Administración del Estado.

**EL SERVICIO** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y que se rige por las disposiciones de la Ley N°19.477 y sus normas complementarias. Tiene por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas. Le corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la ley encomiende.

Por su parte, **SERNAC** es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N°19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.



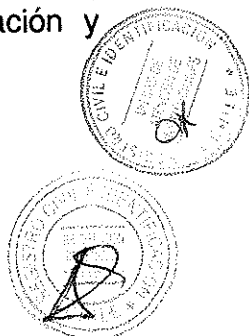
Dirección Nacional

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



En el marco de la función general del **SERNAC** de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores –función que incluye el resguardo del interés colectivo y difuso– y teniendo presente los principios de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de los órganos de la Administración del Estado y lo establecido en el artículo 58, literal f) de la Ley N° 19.496, **SERNAC**, en noviembre de 2015, dispuso la apertura de un proceso de mediación colectiva con la empresa CMPC Tissue S.A., al que fueron invitadas las asociaciones de consumidores ODECU y CONADECUS, con el objeto de abordar en dicha instancia un plan de compensación que tuviera por finalidad reparar los perjuicios que se generaron a los consumidores afectados con ocasión de la denominada colusión del papel tissue. Como resultado de un trabajo sistemático, conjunto y consensuado entre las partes, que incluyó un riguroso análisis de los resultados arrojados por estudios e informes encargados tanto por **SERNAC** como por la propia empresa CMPC Tissue S.A. para la determinación del sobreprecio pagado, se alcanzó, en el mes de enero de 2017, un acuerdo entre todas las partes intervinientes que implica beneficiar a todas las personas que el mencionado acuerdo señala, en adelante, el “**Acuerdo**”, esto es, a las personas mayores de 18 años a la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia que tenga por aprobada la conciliación acordada entre las partes y que cuenten con cédula de identidad.

Promoviendo el entendimiento voluntario entre las partes, **SERNAC** aceptó en el acuerdo que el referido monto sea depositado a su nombre, en un plazo no superior a 15 días corridos contados desde que se encuentre firme y ejecutoriada la resolución que haya aprobado dicho acuerdo conciliatorio, por un tribunal competente y que produzca el efecto erga omnes. Atendido lo anterior, y en el contexto del juicio colectivo seguido ante el 10° Juzgado Civil de Santiago, caratulado “CONADECUS con CMPC Tissue S.A. y otro”, en el que se hizo parte **SERNAC**, dicho acuerdo conciliatorio fue sometido al conocimiento y aprobación de dicho tribunal, el que, en audiencia celebrada el día 12 de abril de 2017, lo tuvo por aprobado por no ser contrario a derecho ni abiertamente discriminatorio, conforme lo dispone el artículo 52 inciso décimo de la Ley N°19.496. Actualmente existen recursos pendientes.

En cuanto al proceso de implementación del acuerdo alcanzado, y una vez que dicha resolución adquiera el carácter de firme y ejecutoriada, éste deberá ser ejecutado por un tercero de reconocido prestigio, que dé garantías suficientes de eficacia e imparcialidad, bajo la supervisión y coordinación de **SERNAC**, labores que este Servicio desempeñará en el marco de sus funciones y atribuciones, especialmente en lo referido a velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. Es así como, desarrollando la función de promover un entendimiento voluntario entre las partes, y su deber de resguardar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, este Servicio aceptó en el acuerdo, que la cantidad a que asciende la reparación fuese depositada a su nombre.

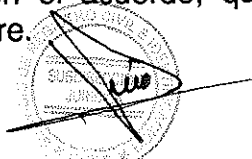


Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

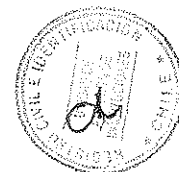
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Dirección Nacional



Para tal efecto, **SERNAC** ya ha venido estableciendo las coordinaciones necesarias para preparar la implementación del referido acuerdo, de manera de emplear mecanismos gratuitos o de bajo costo, rápidos y eficientes, que permitan la distribución eficaz de los fondos entre todos los beneficiarios del mismo, a través de mecanismos automáticos y de auto inscripción, según sea el caso, mediante las modalidades específicas que se comunicarán oportunamente.

## **SEGUNDO:** Objeto

Considerando lo señalado en la cláusula precedente de este Convenio y a propósito de los efectos y alcance del acuerdo antes aludido, resulta necesario establecer un ámbito de colaboración entre **EL SERVICIO** y **SERNAC**, que permita, por una parte, identificar beneficiarios cuando se produzca la afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, y por otra, efectuar los cruces de información que sean indispensables para llevar a cabo adecuadamente, tanto el proceso de implementación referido precedentemente, como futuros acuerdos que se deban implementar.

Acorde a ello, **EL SERVICIO**, mediante un mecanismo de consulta de información, bajo la modalidad de un servicio fuera de línea (batch) y en línea (web service), permitirá a **SERNAC** acceder a ciertos datos contenidos en el Registro Civil, con la finalidad de dar cumplimiento a su misión de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, y especialmente para facilitar el proceso de implementación, tanto del referido acuerdo, como de futuros acuerdos compensatorios que deriven de la afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

## **TERCERO:** Sobre la entrega y acceso de los datos

### 1. Procesos Fuera de Línea (Batch)

#### a. Datos de Entrada

Para acceder a la ejecución del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar a **EL SERVICIO**, la siguiente información:

- RUN.

Para tales efectos, **SERNAC** podrá proporcionar un número ilimitado de archivos, en formato de texto plano (TXT), los que a su vez deberán contener un máximo de quinientos mil (500.000) registros por archivo.

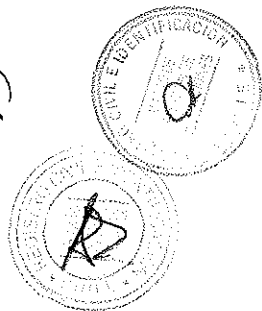
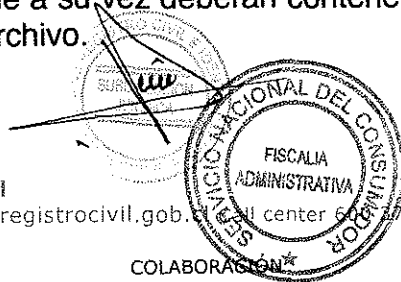
Dirección Nacional

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 70 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**b. Datos de Salida**

El resultado del proceso fuera de línea (batch) asociado a datos de Registro Civil, permitirá que **EL SERVICIO** entregue al **SERNAC** la siguiente información respecto de cada RUN consultado:

- RUN.
- Fecha de Nacimiento.
- Fecha de Defunción, si este hecho existiese.

Tales datos serán entregados en formato de texto plano (TXT) y cada registro será una fila y los datos estarán separado por uno de los siguientes caracteres: , (coma) ; (punto y coma) | (pipe).

En caso de que el RUN consultado no cuente con dato de salida, **EL SERVICIO** proporcionará un archivo adicional con esos casos.

**c. Medios para la verificación**

La transferencia de los archivos, se realizará a través del servidor FTP dispuesto por **EL SERVICIO** a **SERNAC** para tales efectos. Este FTP será seguro y tendrá una IP pública y dedicada pero no exclusiva.

**d. Periodicidad**

Inicialmente, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO** por una (1) sola vez y al momento de la total tramitación del último acto administrativo que apruebe el presente convenio, la ejecución de un (1) proceso de consultas de hasta diez millones (10.000.000) de registros, el que tendrá carácter de gratuito.

Posteriormente, previa coordinación entre ambas partes, **SERNAC** podrá solicitar a **EL SERVICIO**, la ejecución de nuevos procesos de consultas de hasta un millón (1.000.000) de registros, los que tendrán carácter de gratuitos.

**e. Plazo de procesamiento**

Respecto de la solicitud inicial de hasta diez millones (10.000.000) registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada ya señalados.

Para el caso de las posteriores solicitudes de hasta un millón (1.000.000) de registros, la información será procesada y estará disponible para **SERNAC**, en un plazo no superior a diez (10) días hábiles, contados desde la fecha en que se entregan a **EL SERVICIO** los datos de entrada.

**EL SERVICIO** no será responsable por el incumplimiento de este plazo, cuando ello obedezca a razones de caso fortuito, fuerza mayor o cambio de prioridades no imputables a **EL SERVICIO**, que generen sobrecarga en el sistema computacional.

Dirección Nacional

Caridral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl | call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ



No obstante ello, y en el caso que se produzcan dichos eventos, **EL SERVICIO** se obliga a informar a la brevedad al coordinador del **SERNAC**, mediante correo electrónico.

## 2. Servicios en Línea (Web Services)

- a. Web Service de Información del Certificado de Nacimiento (Dispuesto a través de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado PISEE, siendo de responsabilidad de **SERNAC** la incorporación a dicha Plataforma).

### Datos de Entrada

Para acceder a la verificación de datos de Registro Civil, **SERNAC** deberá proporcionar lo siguiente:

- RUN.
- Dígito verificador del RUN.

### Datos de Salida

Por su parte, **EL SERVICIO** retornará la siguiente información contenida en el Web Services, como datos de salida:

- RUN.
- Circunscripción.
- Número de la Inscripción de Nacimiento.
- Registro de la Inscripción de Nacimiento.
- Año de la Inscripción de Nacimiento.
- Nombre completo.
- Fecha de Nacimiento.
- Sexo.
- Lugar de Nacimiento.
- Nacionalidad de Nacimiento.
- Nombre del Padre.
- RUN del Padre.
- Nombre de la Madre.
- RUN de la Madre.
- Subinscripciones de Nacimiento.

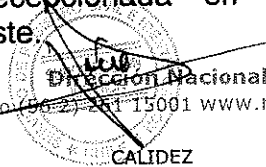
### Transferencia de Información

**SERNAC** deberá realizar una solicitud de información en línea a **EL SERVICIO**, quien responderá mediante una transferencia electrónica con todas las medidas de seguridad necesarias, para asegurar que la información proporcionada por éste, no sea intervenida mientras se realiza la transferencia. Lo anterior permitirá asegurar que la información sobre un número de RUN informado por **EL SERVICIO**, sea recepcionada en las mismas condiciones en que fue proporcionada por éste.

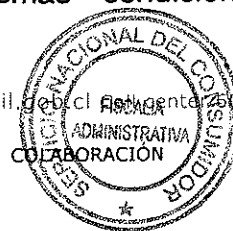


Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono: (56 2) 251 15001 www.registrocivil.cl | Santiago, 2500 370 2000

CALIDAD



CALIDEZ



El servicio web implementado es de tipo request/response sincrónico, es decir, cada vez que se invoca un servicio, el requerimiento es originado por el cliente, el que se queda a la espera de una respuesta del servidor. Esta respuesta siempre es enviada por el servidor, ya sea que la transacción sea exitosa o fallida.

**EL SERVICIO** se compromete a entregar la información de acuerdo al contenido de su Base de Datos al momento en que la consulta sea efectuada por **SERNAC**.

#### **CUARTO:** Limitaciones en el uso de la información

**EL SERNAC** se obliga a utilizar la información proporcionada mediante este convenio por **EL SERVICIO**, sólo para los fines propios, en el marco de sus competencias legales, y especialmente para supervisar y coadyuvar en la ejecución del proceso de implementación, tanto de este acuerdo, como de futuros acuerdos que se hayan originado en la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, manteniendo la confidencialidad correspondiente, quedándole prohibido un uso distinto al señalado. Asimismo, se obliga a limitar la divulgación de la información, materia de este convenio, sólo a aquellas personas que estrictamente tengan la obligación de conocerla en el cumplimiento de sus funciones, evitando el acceso a terceros no autorizados.

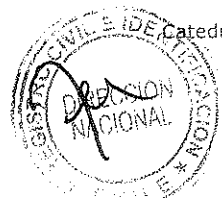
**EL SERVICIO** quedará liberado de toda responsabilidad por el uso indebido que **SERNAC** pueda dar a la información, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones legales tendientes a demandar el reembolso de las sumas a las que eventualmente sea obligado a pagar como consecuencia de lo anterior, además de la indemnización de los perjuicios que se hubieren ocasionado.

**EL SERNAC** deberá instruir por escrito, de acuerdo a sus procedimientos formales internos, a cualquier funcionario que tenga acceso a la información, respecto a la imposibilidad absoluta de copiarla, total o parcialmente, revelar, publicar, difundir, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, ya sea durante la vigencia del convenio como después de su término.

En consecuencia, **SERNAC**, respecto de la información proporcionada por **EL SERVICIO** con motivo de este convenio, deberá velar por el cumplimiento de la Ley N°19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.

#### **QUINTO:** Propiedad y exclusividad de los sistemas de información

Para los efectos del presente convenio, se considerará propiedad de **EL SERVICIO**, sin limitación alguna, los registros, diseños de hardware, redes y software, diagramas de flujo de programas y sistemas, estructuras de archivos, listados de código fuente u objeto, programas de computación, arquitectura de hardware, documentación y otros informes de su propiedad o proporcionados por éste, relacionados con la materia, todo lo cual, además, constituye información confidencial.



Dirección Nacional  
Catedral 1772, 3er Piso, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ



**SEXTO:** Gratuidad

Las partes dejan expresa constancia que el presente convenio se ejecutará con recursos propios, esto es, no generará derecho a pago o remuneración para ninguna de las partes, asumiendo cada una los costos que puedan irrogar las actividades necesarias para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el presente convenio. Será responsabilidad del **SERNAC**, y a su costo, la implementación, mantención y reparación del mecanismo que permita hacer operable el sistema que da cuenta el presente convenio.

**SÉPTIMO:** Continuidad del servicio

Toda mantención, readecuación o interrupción de la operación del sistema, programada o no, deberá ser comunicada oportunamente, por parte de el/la Coordinador/a de **EL SERVICIO** mediante correo electrónico.

**EL SERVICIO** quedará exento de toda responsabilidad por cualquier interrupción sea planificada o imprevista; o por la suspensión de la operación del sistema, que tengan su origen en labores de mantención o readecuación o caso fortuito o fuerza mayor o de cualquier naturaleza.

**OCTAVO:** Daños y Perjuicios

**EL SERVICIO** queda liberado de toda responsabilidad por los daños directos, perjuicios de cualquier naturaleza que pueda experimentar **SERNAC**, como consecuencia directa de la información proporcionada.

**NOVENO:** Difusión

Toda publicación, comunicación o emisión pública y/o privada, que realice el **SERNAC** y que refiera a la información objeto del presente convenio, deberá ser informada y coordinada con **EL SERVICIO**, indicando los fines y medios de difusión.

Asimismo, **EL SERVICIO** deberá informar y coordinar con el **SERNAC** toda publicación, publicidad, comunicación o emisión pública y/o privada que se refiera a la implementación de este acuerdo u otros acuerdos que se implementen en el futuro.

Las comunicaciones antes mencionadas, que hagan referencia a la implementación de este acuerdo, como de futuros acuerdos, deberán contar con la autorización por escrito por parte de la jefatura de Comunicaciones del **SERNAC**.

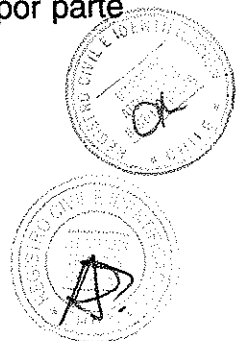


Dirección Nacional  
 Calle Central 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**DÉCIMO:** Vigencia

El presente convenio entrará en vigencia a contar de la fecha de la total tramitación del último acto administrativo que lo apruebe, lo que deberá ser comunicado recíprocamente por **EL SERVICIO** o **SERNAC**, según corresponda.

**UNDÉCIMO:** Duración

El presente convenio tendrá una duración de un (1) año, a contar de su entrada en vigencia, plazo que se entenderá renovado automáticamente hasta por cuatro (4) períodos iguales, salvo que alguna de las partes manifieste por escrito su voluntad en contrario.

**EI SERVICIO** y **SERNAC** acuerdan que, en el caso de término del presente convenio deberá comunicarse, según corresponda, al Director Nacional mediante Oficio, con una anticipación de a lo menos treinta (30) días corridos a la fecha de vencimiento del convenio o de la renovación respectiva, lo cual se entenderá notificado una vez recepcionado por **EI SERVICIO** o **SERNAC**.

**DUODÉCIMO:** Coordinadores/as

Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente convenio, cada una de las partes designará un/a coordinador/a:

- **Por EL SERVICIO:**  
La Jefa de la Unidad de Atención de Instituciones, doña Andrea Muñoz Contreras, dependiente de la Subdirección de Estudios y Desarrollo de **EL SERVICIO**, correo electrónico [convenios@srcei.cl](mailto:convenios@srcei.cl), fono (56-2) 26114187, o quien la subrogue en el cargo.
- **Por SERNAC:**  
La Subdirectora de Desarrollo Institucional del **SERNAC**, doña Ana María Becerra, correo electrónico [abecerra@sernac.cl](mailto:abecerra@sernac.cl), fono (56-2) 23519675, o quien la subrogue en el cargo

En el evento de modificarse la designación de el/la o los/as Coordinadores/as, se deberá dar aviso, por medio de correo electrónico a la otra parte, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el cambio se produzca.

**DÉCIMO TERCERO:** Copias

Se deja constancia que el presente convenio se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

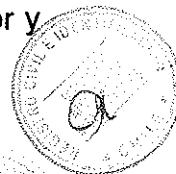
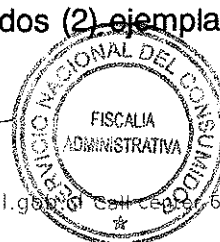


Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 [www.registrocivil.gob.cl](http://www.registrocivil.gob.cl) Call Center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**DÉCIMO CUARTO:** Anexos

Las partes acuerdan que, en el evento de ser necesario suscribir algún anexo, éste se entenderá formar parte integrante del presente convenio, lo que deberá ser aprobado mediante Resolución del Jefe Superior de **EL SERVICIO** y **SERNAC**.

**DÉCIMO QUINTO:** Solución de conflictos

Para todos los efectos legales derivados del presente convenio, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

**DÉCIMO SEXTO:** Personerías

La personería de don Jorge Álvarez Vásquez, para actuar a nombre y en representación de **EL SERVICIO**, consta en el Decreto Exento N°136, de fecha 14 de enero de 2016, del Ministerio de Justicia.

La personería de don Ernesto Muñoz Lamartine, para actuar a nombre y en representación de **SERNAC**, consta en el Decreto Supremo N°283, de fecha 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



**JORGE ALVAREZ VÁSQUEZ**  
DIRECTOR NACIONAL (S)  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E  
IDENTIFICACIÓN



**ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



Dirección Nacional

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN