



CONVENIO DE COOPERACIÓN

JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

Y

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago de Chile, a 23 de septiembre de 2010, comparecen, por una parte, la Junta de Aeronáutica Civil, RUT: 60.705.000-7, representada por su Secretario General don Jaime Binder Rosas, Cédula Nacional de Identidad N° 7.807.873-1, ambos domiciliados en calle Moneda 1020, piso 4, comuna de Santiago, Región Metropolitana; y por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, Cédula Nacional de Identidad N° 7.834.852-6 ambos domiciliados en calle Teatinos 50, piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, quienes en las calidades en que comparecen, convienen lo siguiente:

PRIMERA: La Junta de Aeronáutica Civil, en adelante la "JAC", es un Servicio Público, al cual le corresponde ejercer la dirección superior de la aviación civil en el país, gestionando políticas públicas que promuevan el desarrollo del transporte aéreo comercial nacional e internacional, con el fin de que exista la mayor cantidad de servicios aéreos accesibles, eficientes, competitivos, seguros y de calidad, en beneficio de los usuarios de este modo de transporte. Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante el "SERNAC", es un Servicio Público cuya misión es educar, informar y proteger a los consumidores de Chile. El 20 de mayo de 2004 ambas entidades suscribieron un Acuerdo de Colaboración con el fin de atender y orientar a los usuarios del transporte aéreo, el cual fue modificado por Convenio de Cooperación de 13 de diciembre de 2007.

SEGUNDA: Por medio del presente instrumento, y con el objeto de responder adecuadamente a las nuevas demandas relacionadas con la prestación del servicio de transporte aéreo, la "JAC" y el "SERNAC" han considerado necesario actualizar y mejorar las condiciones del Convenio de Cooperación indicado en la cláusula precedente, en los términos que se establecen a continuación.



TERCERA: La "JAC" y el "SERNAC" han acordado que la única vía de ingreso de las consultas y reclamos de los usuarios del transporte aéreo, relativa a los operadores aéreos nacionales o extranjeros, será la Plataforma Informática SERNACFacilita de Gestión de Reclamos del SERNAC.

CUARTA: El "SERNAC" se compromete a contratar los servicios que resulten necesarios para la mantención, funcionamiento, operación y modificaciones de la Plataforma de Gestión de Reclamos de los consumidores o usuarios del transporte aéreo, definiendo con el respectivo proveedor los alcances del sistema, con el apoyo técnico de la JAC.

Los costos asociados a la contratación de servicios para la realización de modificaciones a la Plataforma, que hayan sido requeridas por la JAC, serán financiados por ésta conforme a lo previsto en la cláusula octava.

QUINTA: Las consultas y reclamos se recibirán: a) a través de la página web del "SERNAC" y/o de la "JAC"; b) vía call center del "SERNAC"; c) directamente en las oficinas del "SERNAC" a través de todo el país, las que están ubicadas en las capitales regionales; y d) en los lugares habilitados para ello por los organismos que componen el sistema aeroportuario, en los diferentes terminales aéreos del país.

Recibida una consulta, el "SERNAC", dentro de sus atribuciones y competencias, la contestará con el listado de preguntas frecuentes proporcionado por la "JAC".

Recibido un reclamo, el "SERNAC", dentro de sus atribuciones y competencia, lo remitirá a la línea aérea reclamada, requiriendo una pronta respuesta, de acuerdo a los estándares que tiene establecidos en su proceso de mediación. A solicitud del SERNAC, la JAC prestará asesoría especializada a dicho Servicio.

En caso de no recibir respuesta de la línea aérea reclamada en el plazo otorgado, el "SERNAC" podrá efectuar una denuncia al Juzgado de Policía Local competente, en base a los antecedentes de que dispone.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho del usuario afectado de recurrir personalmente ante la instancia judicial competente.

SEXTA: Con el propósito de facilitar la gestión de las consultas y reclamos relativos al transporte aéreo por parte del "SERNAC", la "JAC" se obliga a:

- a) Capacitar y asistir, durante la vigencia del convenio, al personal que el "SERNAC" destine para atender las consultas y reclamos relacionados con el transporte aéreo, en los aspectos de la legislación aeronáutica que resulten pertinentes, en especial, en lo que respecta a los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo.



- b) Cooperar y coordinar con el SERNAC la difusión de los derechos y deberes de los pasajeros y de los procedimientos para efectuar las consultas y reclamos. El financiamiento del diseño e implementación de estas campañas se establecerán de común acuerdo entre ambas instituciones.
- c) Mantener actualizado el listado de preguntas frecuentes con sus correspondientes respuestas.
- d) Financiar la gestión de reclamos que ingresen al "SERNAC" por cualquiera de las vías señaladas en la cláusula quinta. Los cobros están especificados en el anexo de este documento, por los eventuales cambios de valores con las actualizaciones y reajustes anuales.
- e) Financiar las modificaciones a la plataforma de reclamos consistentes en nuevas aplicaciones, funcionalidades del sistema y reportería automática siempre que exista disponibilidad presupuestaria.
- f) Informar, a requerimiento de los usuarios del transporte aéreo y del "SERNAC", sobre los derechos y obligaciones que surgen del contrato de transporte aéreo y orientarlos en las acciones a seguir.

SÉPTIMA: Por su parte, el SERNAC se obliga a:

- a) Destinar al personal necesario para atender las consultas y reclamos relativos al transporte aéreo y establecer las condiciones necesarias para que el personal pueda desarrollar adecuadamente su trabajo.
- b) Mantener en funcionamiento la atención a los usuarios del transporte aéreo en los horarios y condiciones establecidas por la Dirección Regional respectiva
- c) Incorporar la simbología corporativa de la JAC al formulario de reclamo, ingresados por la página web de la JAC, procurando que ella sea claramente identificable por los usuarios.
- d) Mantener en funcionamiento la plataforma SERNACFacilita para el ingreso y gestión de Reclamos de los Usuarios del Transporte Aéreo.
- e) Entregar a la "JAC" el acceso directo e inmediato a una Plataforma Informática común y única de reclamos relativos al transporte aéreo ingresados a través de las plataformas del "SERNAC" y/o la "JAC".
- f) Diseñar e implementar reportes estadísticos predefinidos, de acuerdo a las necesidades determinadas en conjunto con la JAC, que permita a ésta acceder en forma directa a la información relativa a los reclamos definidos en este convenio, en base a los criterios de financiamiento establecidos en la cláusula sexta.



OCTAVA: El financiamiento de gestión de reclamos a que hace referencia la cláusula SEXTA, se realizará de acuerdo a las tarifas establecidas por el "SERNAC" en el "Anexo" del presente convenio.

"SERNAC" efectuará el cobro de las tarifas antes indicadas en los siguientes meses y por los períodos que en cada caso se indican:

En el mes de abril, realizará el cobro correspondiente al trimestre inmediatamente anterior, comprendido por los meses de enero, febrero y marzo.

En el mes de julio, realizará el cobro correspondiente al trimestre inmediatamente anterior, comprendido por los meses de abril, mayo y junio;

En el mes de octubre, realizará el cobro correspondiente al trimestre inmediatamente anterior, comprendido por los meses de julio agosto y septiembre;

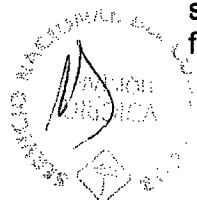
y En el mes de enero, realizará el cobro del trimestre inmediatamente anterior, comprendido por los meses de octubre, noviembre y diciembre.

La forma de pago por la prestación del servicio será por meses vencidos, para lo cual el "SERNAC" deberá enviar el informe con los respaldos respectivos de dichos cobros. Los documentos serán pagados por la Junta dentro de los 30 días corridos siguientes a la fecha de ingreso de dicho informe al Departamento de Administración y Finanzas de la Junta, siempre que se dé cumplimiento a los siguientes requisitos:

- Que el acto administrativo que apruebe el presente convenio se encuentre totalmente tramitado;
- Que la Contraparte Técnica de la JAC apruebe los cobros realizados.
- Que el "SERNAC" presente toda la documentación establecida en el párrafo anterior.

El financiamiento de los servicios contratados por el "SERNAC" que sean necesarios para realizar las modificaciones a la Plataforma de Gestión de Reclamos, que hayan sido requeridas por la "JAC", se efectuará de acuerdo a las tarifas establecidas por el "SERNAC" en el "Anexo" del presente convenio y de acuerdo al procedimiento establecido para el cobro de los reclamos, con la siguiente salvedad: el cobro se realizará una vez que las modificaciones hayan sido completamente terminadas y aprobadas por la contraparte técnica, cualquiera sea el mes en que concurren dichas circunstancias.

Las tarifas a cobrar por el "SERNAC" regirán hasta la fecha que se indique en el Anexo del presente convenio. Cualquier modificación a las tarifas cobradas deberá ser informada a la Junta de Aeronautica Civil con 15 días de anticipación y deberá formalizarse a través de la modificación del mencionado Anexo.



NOVENA: Para llevar a cabo su cometido, las personas destinadas por el SERNAC para resolver las consultas y reclamos relativos al transporte aéreo podrán:

- a) Orientar por cualquier medio idóneo al usuario que realiza un reclamo o consulta relativa al servicio otorgado por un operador de transporte aéreo, informándole sobre las diversas instancias administrativas y judiciales que posee para reclamar por sus derechos.
- b) Recibir y procesar los reclamos y consultas de los usuarios. Esta gestión comprenderá el registro y la recopilación de antecedentes, la remisión del reclamo a la unidad establecida por el SERNAC para analizar los requerimientos relativos al transporte aéreo, solicitar asesoría especializada a la JAC, en los casos que se requiera, y realizar todas aquellas gestiones tendientes a resolver la consulta o reclamo respectivo.
- c) Responder las consultas relativas a la regulación del transporte aéreo y acerca de los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, con sujeción a las capacitaciones que les hayan sido impartidas.

Cada una de las labores señaladas precedentemente, serán desempeñadas en base a los formatos e instrucciones de los Servicios que son parte de este convenio.

DECIMA: Cada Servicio designará un profesional de planta o a contrata como Contraparte Técnica, quienes evaluarán los servicios prestados durante la ejecución del presente convenio y serán los encargados de aclarar y orientar, respecto del desarrollo de los servicios solicitados y recibir conforme cada uno de los servicios prestados.

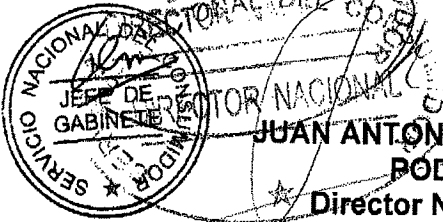
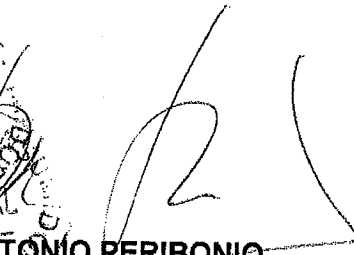
DÉCIMA PRIMERA: El presente Convenio entrará en vigencia una vez que se encuentren totalmente tramitados los actos administrativos respectivos que lo aprueban y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2010, renovándose automáticamente, por períodos de un año calendario, si ninguna de las partes comunica a la otra su intención de ponerle término al convenio, de acuerdo a lo establecido en la cláusula siguiente.

DÉCIMA SEGUNDA: Las partes de común acuerdo podrán modificar en cualquier momento el presente convenio, dictando el respectivo acto administrativo. Asimismo, cualquiera de las partes podrá ponerle término a este convenio, notificando a su contraparte, por carta certificada dirigida a su domicilio, la intención de desahuciar el acuerdo. El acuerdo se entenderá terminado y quedará sin efecto, transcurridos sesenta días corridos contados desde la fecha en que sea notificado el desahucio del convenio. Durante dicho período el "SERNAC" seguirá brindando el servicio de atención a los usuarios del transporte aéreo y percibirá los pagos que correspondan por los meses cubiertos por el convenio.



DÉCIMA TERCERA: La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor consta en el Decreto Supremo N° 177, de fecha 8 de junio de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y la de don Jaime Binder Rosas para actuar en nombre y representación de la Junta de Aeronáutica Civil, consta en el Decreto Supremo N° 130, de fecha 24 de noviembre de 2009, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, documentos que no se insertan por ser conocidos por las partes.


DÉCIMA CUARTA: El presente convenio se suscribe en 4 ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder de cada una de las partes.



**JUAN ANTONIO PERIBONIO
PÓDUJE**
Director Nacional (I)
Servicio Nacional del Consumidor



JAIME BINDER ROSAS
Secretario General
Junta de Aeronáutica Civil



ANEXO

VALORES CONVENIO JAC-SERNAC

PRIMERO: El desglosé de los valores está reflejado en la siguiente tabla:

A todos los valores se les debe agregar el I.V.A y variaran según el contrato que Sernac tenga con el Proveedor del Centro Nacional de Atención a Consumidores.

Los valores para el período Agosto 2010 Julio 2011 son:

Concepto	Valores
g) Gestión de un Reclamo	2.241
h) Valor Puesto de trabajo en Proveedor	400.073
Desarrollo Informático:	
i) Programador	23.176
j) Director de desarrollo	37.402
k) Sub Gerente Operaciones	51.838
Valor hora de capacitación Ejecutivos Call (fuera horario trabajo)	2.397



SEGUNDO: En el evento de solicitar alguna modificación o desarrollo informático los valores están señalados en el recuadro.



JUAN ANTONIO PERIBONIO
Director Nacional (I)
Servicio Nacional del Consumidor

JAIME BINDER ROSAS
Secretario General
Junta de Aeronáutica Civil

