

RESOLUCIÓN EXENTA N° 187 /



REF.: APRUEBA MODIFICACIÓN A
CONVENIO DE COOPERACIÓN
ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE
TELECOMUNICACIONES Y EL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/

SANTIAGO, 30 ENE. 2017

VISTO: el Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones; el Decreto Ley N° 1.028, de 1975, sobre atribuciones de los Subsecretarios de Estado; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 20.981, de Presupuesto del Sector Público para el año 2017; el Decreto N° 175, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, que Designa Subsecretario de Telecomunicaciones; el Decreto Exento N° 553, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, que Designa Subrogancia del Señor Subsecretario de Telecomunicaciones; el Convenio de Cooperación suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, aprobado mediante Resolución N° 08, de 26 de enero de 2007, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y sus modificaciones; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

a) Que, el Convenio de Cooperación suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 08, de 26 de enero de 2007, de esta Subsecretaría, Tomada Razón por la Contraloría General de la República, con fecha 03 de marzo del mismo año y posteriormente modificado por las Resoluciones N° 02, de 02 de enero de 2008 y N° 01, de 02 de enero de 2009, y por las Resoluciones Exentas N° 06, de 04 de enero de 2010, N° 427, de 24 de enero de 2011, N° 468, de 17 de enero de 2012, N° 109, de 10 de enero de 2013, N° 61, de 06 de enero de 2014, N° 1.841, de 28 de enero de 2015, y N° 47, de 07 de enero de 2016, todas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, resulta indispensable para la ejecución eficiente de las funciones de este Servicio.

b) Que, estando el Convenio de la especie vigente, se hace necesaria su modificación a objeto de seguir cumpliendo de manera efectiva las funciones de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

c) Que, atendido lo expuesto y en uso de mis atribuciones,

RESUELVO:

1. Apruébese la modificación al Convenio de Cooperación suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, individualizado en la letra a) de los Considerandos, cuyo tenor es el que se indica a continuación:

MODIFICACIÓN

“CONVENIO DE COOPERACIÓN”

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Y

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago de Chile a 30 de enero de 2017, la **SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES**, RUT 60.513.000-3, representada por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones (S), don **ENOC ARAYA CASTILLO**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Amunátegui N° 139, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente “**SUBTEL**”, por una parte y, por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE**, cédula nacional de identidad [REDACTED], ambos domiciliados en calle Teatinos 50, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente “**SERNAC**”, vienen en modificar el Convenio de Cooperación para la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, suscrito con fecha 02 de enero de 2007, aprobado mediante Resolución N° 08, de 26 de enero del mismo año, y modificado por Resoluciones N° 02, de 02 de enero de 2008, N° 01, de 02 de enero de 2009, por Resolución Exenta N° 06, de 04 de enero de 2010 por Resolución Exenta N° 427, de 24 de enero de 2011, por Resolución Exenta N° 468, de 17 de enero de 2012, por Resolución Exenta N° 109, de 10 de enero de 2013, por Resolución Exenta N° 61, de 06 de enero de 2014, por Resolución Exenta N° 1.841, de 28 de enero de 2015, y por Resolución Exenta N° 47, de 07 de enero de 2016, todas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

PRIMERO: Conforme a lo dispuesto en la cláusula décimo primera del individualizado Convenio de Cooperación, las partes acuerdan modificar éste en los siguientes puntos:

- a) La SUBTEL por este acto, se compromete a poner a disposición del SERNAC la suma de \$209.231.000- (doscientos nueve millones doscientos treinta y un mil pesos), que será entregada en dos cuotas iguales de \$104.615.500.- (ciento cuatro millones seiscientos quince mil quinientos pesos), a más tardar, el último día de los meses de enero y de julio de 2017. Estos recursos son asignados a través de la Ley N° 20.981, sobre Presupuesto del Sector Público año 2017, en el Subtítulo 24, Ítem 02, Asignación 518, denominada “Programa de Fortalecimiento Regional”, del



presupuesto del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones.

- b) La SUBTEL asumirá un sexto de los gastos operacionales (luz, agua, teléfono, arriendo de inmueble y enlace a internet), los que anualizados equivalen al pago de los meses de julio y octubre de 2017 asociados a los consumos y/o servicios indicados por región y por cada "Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones" instaladas, quedando excluida la Región Metropolitana. El monto a que asciendan estos gastos operaciones serán imputados a la asignación presupuestaria denominada "Programa Fortalecimiento Regional", ya individualizada.
- c) La SUBTEL asumirá el 25% mensual del gasto asociado al servicio de alojamiento de la base de datos de reclamos de telecomunicaciones, administrado por SERNAC. El monto a quien ascienda este gasto será imputado a la asignación presupuestaria denominada "Programa Fortalecimiento Regional" antes individualizada.
- d) El SERNAC se obliga a informar cuatrimestralmente a SUBTEL, la rendición de cuentas documentada de los fondos puestos a su disposición para cada uno de sus ítem (honorarios, viáticos, gastos operaciones, gastos de difusión, gastos menores, operación de contac center, y otros) indicando en el Anexo, el que forma parte del presente convenio. La rendición señalada deberá ser entregada por SERNAC a SUBTEL, a más tardar, el día 20 del mes siguiente al primer y segundo cuatrimestre del año. Para el caso del último cuatrimestre del año, la rendición debe ser entregada a SUBTEL, a más tardar, el día miércoles 04 de enero de 2018.

SEGUNDO: Conforme a lo dispuesto en la cláusula sexta del individualizado convenio de cooperación, las partes acuerdan agregar a este punto la siguiente disposición:

Cuando por situaciones sobrevinientes la SUBTEL no disponga del personal para atender los reclamos contra Servicios de Telecomunicaciones, estos podrán ser derivados a las oficinas regionales del SERNAC. Adicionalmente, el SERNAC pondrá a disposición todos los canales no presenciales para la recepción y tramitación de los reclamos, incluyendo su call center. Esto no irrogará gastos para la SUBTEL.

El SERNAC se compromete a disponibilizar información permanente relacionada con todos los reclamos que contengan materias de Telecomunicaciones, ingresadas por todos los canales



de atención disponibles, ya sea en base a la aplicación de web service vigente u otra aplicación. En definitiva, la SUBTEL podrá obtener reportes de la totalidad de los reclamos ingresados y gestionados por el SERNAC, en base a criterios de filtros que se definan.

TERCERO: La presente modificación de Convenio comenzará a regir desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe formalmente.

CUARTO: Las restantes clausulas estipuladas en el Convenio de Cooperación y en sus modificaciones, que no hayan sido alteradas por este instrumento se mantienen indemnes y tienen plena vigencia.

QUINTO: El presente instrumento se suscribe en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de cada una de las partes.

La personería de don **ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE** para actuar en nombre y representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** consta en el Decreto Supremo N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio Economía, Fomento y Turismo y la de don **ENOC ARAYA CASTILLO**, para actuar en nombre y representación de la **SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES** consta en el Decreto Exento N° 553, de 25 de noviembre de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, documentos que no se insertan por ser conocidos de las partes.

ANEXO

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE GASTOS FINANCIADOS POR SUBTEL CONVENIO DE COOPERACIÓN SUBTEL – SERNAC AÑO 2017

ITEM 21
Gastos en Personal
Honorarios a Suma Alzada
Viáticos
ITEM 22
Bienes y Servicios de Consumo
Gastos Menores
Materiales de oficina
Toners e insumos computacionales
Gastos Operacionales (Luz - Agua – Teléfono, Arriendos y Enlace a Internet)
Publicidad y Difusión
Pasajes aéreos, fletes y correo
Servicio de alojamiento de datos
Operación Contac Center”



2. El gasto que irroga el presente convenio será imputado al Subtítulo 24, Ítem 02, Asignación 518, denominada "Programa Fortalecimiento Regional" del presupuesto 2017 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



OCD/DEL/ABC/AMG/RFR

Distribución

- Servicio Nacional del Consumidor.
- División Administración y Finanzas.
- División Fiscalización.
- CEDOC.