



### **Acta ejecutiva sesión ordinaria**

### **Consejo de la Sociedad Civil de SUBTEL**

Fecha: 6-12-2024

### **Sesión N° 123**

#### **Asistentes al Consejo:**

Carlos Ossio	Asociación Gremial de Informáticos UTEM-USACH
Eduardo Costoya	Colegio de Ingenieros de Chile A.G.
Miguel Acevedo	Asoc. Chilena de Telecomunicaciones A.G. Chile Telcos
Carolina Veroitza	Comunidad de Aguas Subterráneas sector 4 Mal Paso- Copiapó
Claudio Machuca	Asociación Gremial de Informáticos UTEM-USACH
Paulina Acevedo	A.G. Nacional de Medios Independientes y Comunitarios de Chile-ANAMIC
Iván Ramírez	Asociación Chilena del Espacio A.G. (ACHIDE)
Jaime Pizarro	Corporación Alianza para la Innovación y Desarrollo Rural (CALIDER)
Daniel Oyarzún	Fundación Multitudes
Jorge Cisternas	Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, CONADECUS
Carlos Figueroa	Asociación Gremial de Especialistas en Telecomunicaciones de Chile
Pablo Rodríguez	Asociación de Consumidores Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras (FOJUCC-Concepción)
Marisa Pinela	Centro Cultural Radio Florentina

Se excusó María Isabel Hayes de Corporación de Beneficencia Pública, Red Mujeres Alta Dirección (REDMAD)

Secretaria Ejecutiva y de Actas: Andrea Pinto Rojas

Se inicia la sesión de manera virtual vía Google Meet a las 11:10 horas

#### **Tabla y desarrollo de la sesión:**

- Presentación trabajos de comisiones de COSOC pendientes, entrega de avances y propuestas
- Reporte reunión de Directiva COSOC con Subsecretario.
- Revisión Cuenta Pública COSOC
- Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de Subtel



Por ausencia de Isabel la reunión es liderada por Paulina Acevedo.

Andrea Pinto informa que se recibieron las cartas pendientes de las comisiones 1 y 4.

Comisión 1, Claudio Machuca presenta su carta la cual está orientada a apoyar la normativa de internet como servicio público, y ofrecer colaboración a Subtel.

Se envió carta con el Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria ya definitivo para el año 2025. Se acogió la petición de don Carlos Figueroa respecto a la atención telefónica.

Se hacen sugerencias a carta de Comisión 1, la cual don Claudio adecuará.

Paulina Acevedo menciona la ley de protección de datos personales, por la cantidad de llamadas telefónicas de empresas que se reciben, y el plazo de los 24 meses que se dieron para implementar. Verán con Claudio si pueden elaborar una propuesta.

Paulina e Isabel elaborarán un consolidado con todas las cartas de las comisiones, y se presentará con una carta conductora de la directiva explicando el trabajo al Subsecretario.

Comisión 2, Pablo Rodríguez se reunieron y generaron un carta, de manera genérica, las ideas principales se refieren a; solicitar información de gestión de reclamos, la resolución de estos, ya que la info en la página de Subtel es del año 2016. El otro es sobre canales de atención de usuarios de las empresas, no son accesibles al ser plataformas que no todas las personas las saben utilizar. El otro es relacionado con el apagón analógico, en donde no existe información de cómo ha sido este proceso. Se necesitan diagnósticos de Subtel. Paulina e Isabel revisarán esta carta de Pablo.

Jorge Cisternas informa sobre la revolución digital, quiere diagnóstico de lo que sucede en el área de las telecomunicaciones en relación a alfabetización digital, a TV digital. Les falta con Pablo precisar un poco más la carta.

Paulina informa que se pusieron como meta con Isabel realizar la cuenta pública de la directiva del COSOC en enero del 2025, en donde las cartas y el trabajo de las comisiones serán un insumo para esta actividad.

Eduardo Costoya informa sobre la diferencia entre los reclamos si son por temas técnicos o comerciales. Sobre la calidad de la conectividad en Chile y los problemas que están presentando las empresas de telefonía móvil en cuanto a situación de rentabilidad.

Miguel Acevedo, complementa indicando la situación de las empresas por las condiciones normativas, por robo de cables, rentabilidad pero es una industria rescilente. Menciona el tipo de contratos que tienen entre privados.



Jorge Cisternas indica la importancia de contar con presupuesto para Subtel para mejorar todos estos aspectos, la falta de generar una sinergia entre empresas, gobierno y sociedad civil para avanzar.

Andrea informa que Fundación Derechos Digitales no está participando en las sesiones, y sus correos rebotan, por lo tanto se les oficiará para saber si continuarán o no en el COSOC.

Iván Ramírez, Comisión 1, informa que acogió los comentarios que se le hicieron en sesión anterior. Presenta carta corregida a COSOC, la cual es aprobada.

Carolina Veroitza manifiesta su preocupación por que en las comisiones no participaron todas las organizaciones que se inscribieron, entonces en las cartas a quién se identificará como quienes hacen las propuestas.

Marisa Pinela, consulta si se mencionó en la comisión 2 el tema de subsidios a los medios comunitarios. Pablo lo incorporará en la carta. Enviará versión corregida

Paulina quiere saber qué proyectos de Subtel no fueron financiados para el próximo año. Andrea indica que Dipres no entregó presupuesto para los proyectos de hogares digitales y subsidio a la demanda, pero se están buscando otras alternativas de financiamiento.

Paulina se contactará con Patricia de Derechos Digitales para saber qué pasará con su participación en el COSOC.

Las 4 cartas de las comisiones deben ser aprobadas por el COSOC, y se ingresarían durante la próxima semana en Subtel. En las cartas de cada comisión se debe indicar quienes participaron en la redacción de esta, pero deben indicar que es como integrantes del COSOC.

Andrea informa a Paulina que conversó con la DOS y tiene una propuesta para la cuenta pública que desean realizar, se coordinarán por correo para reunirse.

Finalmente, agradece el trabajo del COSOC durante este año y la retroalimentación que entregaron a través del trabajo de las comisiones.

### **Acuerdos**

- Se enviarán cartas pendientes por correo para validación del COSOC
- Isabel y Paulina elaborarán una carta conductora e ingresarán las cartas de las comisiones durante la próxima semana.
- Próxima sesión será el 17 de enero.

Finaliza la sesión a las 12:52 horas