

REF.:Aprueba Convenio Subtel- Sernac.

Santiago **20 MAR 2007**
RESOLUCIÓN EX. N° **398**

CONSIDERANDO: que con fecha 2 de enero de 2007, se firmó un convenio de cooperación entre este Servicio Nacional del Consumidor y la Subsecretaría de Telecomunicaciones con el fin de desarrollar de modo asociado un programa de atención para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones mediante la habilitación de Oficinas de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones en las 12 Direcciones Regionales del Sernac

VISTO: lo dispuesto en la Ley N° 19.496, la Ley N° 20.141 y en la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República,

RESUELVO:

1. Apruébase el convenio de cooperación suscrito entre este Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, cuyo tenor es el siguiente:

“CONVENIO DE COOPERACION”

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Y

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago de Chile, a dos de Enero de 2007, comparecen, por una parte, la **SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES**, RUT 60.513.000-3 representada por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones Don **PABLO BELLO ARELLANO**, cédula nacional de Identidad N° 13.039.655-0, ambos domiciliados en calle Amunátegui N° 139, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante “**SUBTEL**” y, por la otra, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, Don **JOSÉ ROA RAMÍREZ**, cédula nacional de Identidad N° 12.661.686-4, ambos domiciliados en calle Teatinos 120, piso 11, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante “**SERNAC**”, vienen en convenir lo siguiente:

PRIMERO: Al **SERNAC** y a la **SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES**, les corresponde velar por la protección de los derechos de los consumidores; al primero en términos generales y a la segunda, en términos específicos y relativos a materias derivadas de la normativa de telecomunicaciones.

En este contexto vienen en suscribir un Convenio de Cooperación entre las partes.

SEGUNDO: Mediante el presente convenio las partes acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los consumidores o usuarios , que consiste en la habilitación en 12 Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor ubicadas en las ciudades de: Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, una



"Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones", que otorgará, a quien lo requiera, las orientaciones que se describen en las cláusulas del presente convenio, oficina cuya identificación ante los usuarios así como ante toda autoridad, deberá hacerse bajo la fórmula "Convenio de Cooperación Subsecretaría de Telecomunicaciones y Servicio Nacional del Consumidor".

TERCERO: Asimismo acuerdan exclusivamente para la ejecución del citado programa, la contratación de una o más personas para cumplir funciones en calidad de Back Office, en las dependencias del call center contratado por Sernac.

CUARTO: Cada una de las Oficinas de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones podrá, para el cumplimiento de sus propósitos:

- a) Orientar al usuario que concurre a plantear un reclamo respecto del servicio otorgado por un prestador de servicio de telecomunicaciones, informándole que la reclamación podrá hacerse ante la propia concesionaria o ante la SUBTEL, a través, de ésta oficina.
- b) Recibir y procesar los reclamos y consultas de los usuarios, con sujeción a las directrices impartidas por el nivel central. Esta gestión comprenderá, el registro, recopilación de antecedentes, remisión del reclamo a la respectiva concesionaria de telecomunicaciones, y en caso de ser necesario, derivar, a través del sistema de información que se convenga, aquellos reclamos con insistencia a la SUBTEL. Este organismo, a su vez, concluirá la gestión de los casos recepcionados, procederá a notificar a los reclamantes del pronunciamiento final.
- c) En la etapa de recopilación de antecedentes corresponderá ejecutar, además de la atención presencial al requirente, toda otra gestión que, sin constituir un acto de fiscalización directa al reclamado, permita sustentar el reclamo.
- d) Responder las consultas acerca de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en relación a las correspondientes concesionarias de telecomunicaciones, con sujeción a las capacitaciones e instrucciones impartidas desde el nivel central.
- e) Responder las consultas que se les formulen relacionadas con la regulación de servicios de telecomunicaciones, con sujeción a las directrices entregadas por los funcionarios del respectivo servicio.
- f) Recibir y derivar a la SUBTEL todos los casos calificados como reclamos con insistencia presentados por usuarios de servicios de telecomunicaciones. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del usuario afectado de recurrir personalmente ante la instancia administrativa y judicial competente.
- g) Apoyar acciones de difusión regional respecto de los principales aspectos de la legislación de telecomunicaciones, en especial, de los derechos y deberes de los usuarios, así como también respuesta de las preguntas y requerimientos más frecuentes que le corresponda atender, todo ello, en el marco de los planes o programas de difusión que la SUBTEL y el SERNAC acuerden en lo sucesivo, como complemento al presente convenio.



h) Solicitar, con sujeción a las instrucciones impartidas, a la concesionaria de servicios de telecomunicaciones correspondiente la remisión de la documentación relacionada con el usuario solicitante y hacer entrega de ésta al interesado, cuando las condiciones del usuario dificulten su comparecencia personal en las oficinas comerciales del prestador.

- i) Apoyar a funcionarios de Subtel, en el desarrollo de jornadas de capacitación y orientación a consumidores respecto a sus derechos y deberes.
- j) Apoyar a los funcionarios de Subtel y Sernac *Facilita* Municipio en la capacitación de los Ejecutivos de atención de público de las plataformas Sernac *Facilita* Municipio en aspectos relevantes de la legislación de telecomunicaciones.

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

QUINTO: Con el propósito de posibilitar y facilitar la gestión de la Oficina de Atención al Usuario, la SUBTEL se obliga a:

- a) Capacitar al personal que SERNAC destine para la atención de los usuarios, en aspectos relevantes de la legislación de telecomunicaciones, en especial, en lo que respecta a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como, en lo relativo a los procesos de tramitación y resolución de reclamos. La SUBTEL se compromete a entregar capacitación y asistencia permanente y a diseñar y ejecutar un Programa Inicial de Capacitación, siendo de su responsabilidad su organización y celebración.
- b) Cooperar y coordinar con SERNAC, en la difusión ante la comunidad en general, de la instalación y funcionamiento de la "Oficina de Atención de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", así como de las atenciones que ésta otorgará.
- c) Aportar el financiamiento de los bienes muebles y equipamiento que se requiera para la operatividad de las Oficinas de Atención Regional y la adecuada atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

SEXTO: Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor se obliga a:

- a) Destinar un recinto en dependencias del Sernac para la Oficina de Atención de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. La apertura al público de dichas Oficinas quedará supeditada al cumplimiento por parte de la SUBTEL de su obligación de ejecutar un programa inicial de capacitación.
- b) Establecer las condiciones necesarias para el funcionamiento de la Oficina.
- c) Concurrir, en conjunto con la SUBTEL, al proceso de selección, contratación, evaluación y término de relación, del encargado de la Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones y de la persona que apoye las funciones del call center. Estas contrataciones se realizarán en calidad de honorarios a suma alzada.
- d) Difundir y divulgar permanentemente entre la comunidad, las labores de la





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

referida Oficina, en coordinación con la SUBTEL.

- e) Mantener el funcionamiento de la Oficina de Atención, en los horarios y condiciones establecidas por la Dirección Regional del SERNAC. Incorporar la simbología corporativa de SUBTEL, procurando que ella sea claramente identificable por los usuarios de dicha oficina.
- f) Habilitar el sistema de integración a través de Call Center. Esto implicará incorporar una persona de apoyo en las dependencias del call center contratado por Sernac, con el equipamiento y conectividad necesaria para cumplir funciones como Back Office.
- g) Adquirir los bienes muebles necesarios para la habilitación de las 12 oficinas que contempla el convenio. Estos bienes muebles deberán ser individualizados, y devueltos a la Subtel al término de éste.

SEPTIMO: La SUBTEL por este acto, se compromete a asumir los costos y poner a disposición del SERNAC todos los valores que genere para ese Servicio la implementación de las Oficinas de Atención a que alude la cláusula segunda y tercera. Conforme a los términos del presente convenio, se obliga a poner a disposición la suma única y total de \$121.095.000 (ciento veintiun millones noventa y cinco mil pesos), la que será entregada en dos cuotas sucesivas de \$ 72.657.000 (setenta y dos millones seiscientos cincuenta y siete mil pesos) y \$ 48.438.000 (cuarenta y ocho millones cuatrocientos treinta y ocho mil pesos), entregadas en los meses de marzo y julio, de 2007. Por su parte, el SERNAC se obliga a informar trimestralmente, cuenta documentada a la SUBTEL de los fondos puestos a su disposición para cada uno de sus ítems (honorarios, viáticos, gastos operacionales, operación de call center, inversión física, y otros, indicados en el Anexo N° 1 que se entiende formar parte del presente convenio). Para el caso del último informe de rendición, este debe ser entregado a SUBTEL a más tardar el día Lunes 07 de Enero de 2008.

OCTAVO: Por su parte, SERNAC se obliga a aplicar los fondos puestos a su disposición en los fines generales y específicos del convenio.

NOVENO: Los datos y antecedentes propios del usuario o solicitante, en cuanto cliente de una concesionaria de servicios de telecomunicaciones a que acceda el encargado de la Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones, tendrán el carácter de información reservada.

DECIMO: El presente convenio obliga a las partes desde su toma de razón por parte de la Contraloría General de la Republica y tendrá vigencia hasta el 31 de Diciembre de 2007, renovándose automáticamente, por periodos de un año calendario, si ninguna de las partes comunicare a la otra su intención de desahuciar el convenio, previo cumplimiento de las condiciones señaladas en la cláusula siguiente.

DECIMO PRIMERO: Las partes de común acuerdo podrán modificar en cualquier momento el presente convenio, dictando el correspondiente acto administrativo, el



referida Oficina, en coordinación con la SUBTEL.

- e) Mantener el funcionamiento de la Oficina de Atención, en los horarios y condiciones establecidas por la Dirección Regional del SERNAC. Incorporar la simbología corporativa de SUBTEL, procurando que ella sea claramente identificable por los usuarios de dicha oficina.
- f) Habilitar el sistema de integración a través de Call Center. Esto implicará incorporar una persona de apoyo en las dependencias del call center contratado por Sernac, con el equipamiento y conectividad necesaria para cumplir funciones como Back Office.
- g) Adquirir los bienes muebles necesarios para la habilitación de las 12 oficinas que contempla el convenio. Estos bienes muebles deberán ser individualizados, y devueltos a la Subtel al término de éste.

SEPTIMO: La SUBTEL por este acto, se compromete a asumir los costos y poner a disposición del SERNAC todos los valores que genere para ese Servicio la implementación de las Oficinas de Atención a que alude la cláusula segunda y tercera. Conforme a los términos del presente convenio, se obliga a poner a disposición la suma única y total de \$121.095.000 (ciento veintitun millones noventa y cinco mil pesos), la que será entregada en dos cuotas sucesivas de \$ 72.657.000 (setenta y dos millones seiscientos cincuenta y siete mil pesos) y \$ 48.438.000 (cuarenta y ocho millones cuatrocientos treinta y ocho mil pesos), entregadas en los meses de marzo y julio, de 2007. Por su parte, el SERNAC se obliga a informar trimestralmente, cuenta documentada a la SUBTEL de los fondos puestos a su disposición para cada uno de sus ítems (honorarios, viáticos, gastos operacionales, operación de call center, inversión física, y otros, indicados en el Anexo N° 1 que se entiende formar parte del presente convenio). Para el caso del último informe de rendición, este debe ser entregado a SUBTEL a más tardar el día Lunes 07 de Enero de 2008.

OCTAVO: Por su parte, SERNAC se obliga a aplicar los fondos puestos a su disposición en los fines generales y específicos del convenio.

NOVENO: Los datos y antecedentes propios del usuario o solicitante, en cuanto cliente de una concesionaria de servicios de telecomunicaciones a que acceda el encargado de la Oficina de Atención de Usuarios en materia de Telecomunicaciones, tendrán el carácter de información reservada.

DECIMO: El presente convenio obliga a las partes desde su toma de razón por parte de la Contraloría General de la Republica y tendrá vigencia hasta el 31 de Diciembre de 2007, renovándose automáticamente, por periodos de un año calendario, si ninguna de las partes comunicare a la otra su intención de desahuciar el convenio, previo cumplimiento de las condiciones señaladas en la cláusula siguiente.

DECIMO PRIMERO: Las partes de común acuerdo podrán modificar en cualquier momento el presente convenio, dictando el correspondiente acto administrativo, el

que seguirá la misma tramitación que este convenio. Asimismo, cualquiera de las partes podrá ponerle término notificando a su contraparte por carta certificada dirigida al respectivo domicilio de la intención de desahuciar el acuerdo. El convenio se entenderá terminado y quedara sin efecto, transcurridos que sean sesenta (60) días corridos, contados desde la fecha en que sea notificado el desahucio del convenio, tiempo durante el cual las Oficinas de Atención en materia de telecomunicaciones deberán seguir atendiendo los requerimientos del público. Será de responsabilidad de aquella parte que haya desahuciado el convenio, notificar a la comunidad la fecha en que la o las Oficina(s) Regionales cesaran en la atención de público, así como de informar que las atenciones que se suspenden podrán ser requeridas directamente ante la SUBTEL.

DECIMO SEGUNDO: El presente Convenio se suscribe en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando dos en poder de cada una de las partes. Una vez formalizado, el SERNAC remitirá copia de su original a las siguientes instituciones y autoridades: Intendencias Regionales, Gobernaciones y Municipalidades, en tanto SUBTEL informará a todas las concesionarias de servicios de telecomunicaciones.

ANEXO N° 1

DISTRIBUCION GENERAL DE GASTOS FINANCIADOS POR SUBTEL CONVENIO SUBTEL - SERNAC

ITEM 21
Gastos en Personal
Contratación Personal Atención Público y Call Center
Viáticos
ITEM 22
Bienes y Servicios de Consumo
Gastos a rendir
Materiales de oficina
Toners e insumos computacionales
Gastos generales (Luz - Agua - Teléfono y ADSL)
Servicios de Publicidad y difusión
Fletes y correo
Punto de Red y Anexo telefónico
Operación Call Center
ITEM 29
Adquisición de Activos No Financieros
PC y Software
Impresoras
Licencias office profesional
Licencias notes
Aparatos telefónicos
Escritorios
Sillas
Kardex
Bibliotecas



2. El Departamento de Administración, Finanzas e Informática percibirá los ingresos que se señalan en la cláusula séptima del convenio y la Unidad de Secretaría Regional del Servicio rendirá cuenta documentada de su inversión, en su oportunidad.

3. Secretaría Regional remitirá las copias del convenio a las entidades que se señalan en la cláusula Décimo Segunda del mismo.

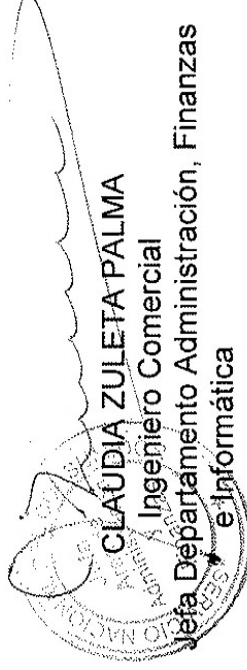
4.- Cúmplase con lo dispuesto en el punto 3 de la Resolución N° 08, de 2007, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, relativo a la inscripción en el Registro de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos que lleva dicha Subsecretaría.

5. El convenio de cooperación materia de la presente resolución fue tomado de razón por parte de la Contraloría General de la República al cumplir dicho trámite la Resolución N° 08, de 2007, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Anótese, regístrese y comuníquese.

FDO) JOSÉ ROA RAMÍREZ. Director Nacional. Servicio Nacional del Consumidor.

Lo que comunico a UD. para su conocimiento y fines que correspondan.


CLAUDIA ZULETA PALMA
Ingeniero Comercial
Jefa Departamento Administración, Finanzas e Informática

GRA

Gabinete – Jurídica – Administración, Finanzas e Informática – Secretaría Regional – Interesado – Partes.

RECOMENDACION

CLASE DE CORRESPONDENCIA: 63bre1

CALIFICACION: 21409

ADN. DE FONDOS

Tota: 121.0915.000

