



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CONVENIO DE COLABORACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE RECURSOS ENTRE
LABORATORIO DE GOBIERNO Y SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0808

SANTIAGO, 30 JUN 2016

VISTOS: El Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 33 del D.F.L. N° 1/19.653, del año 2000, que Fijó el 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 Decreto Exento N°710 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija nuevo orden de Subrogación del cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1º. Que, el Laboratorio de Gobierno, el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, suscribieron, con fecha 18 de diciembre de 2015, un convenio de colaboración con la finalidad de ejecutar conjuntamente la etapa de diseño y testeo del proyecto denominado "*Cuentas Claras, Simples y Transparentes*", con el objeto de rediseñar la cuenta del servicio eléctrico a fin de que entregue información clara y relevante para los usuarios.

2º. Que, durante el transcurso del trabajo conjunto, se advirtió por parte de las instituciones señaladas en el considerando precedente, la necesidad de implementar una fase adicional a aquellas señaladas en acuerdo indicado en el número anterior, para el "Pilotaje del Proyecto", con el objeto de probar por un tiempo determinado y con usuarios reales el prototipo de la nueva cuenta, quedando esta fase a cargo del SERNAC.

3º. Que a efectos de lo expuesto en el considerando anterior el Laboratorio de Gobierno y el Servicio Nacional del Consumidor firmaron el día 29 de junio de 2016, un "Convenio de Colaboración y Transferencia de Recursos".

4º. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el "**CONVENIO DE COLABORACIÓN Y TRANSFERENCIA DE RECURSOS ENTRE LABORATORIO DE GOBIERNO Y SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**", el cual se transcribe a continuación:

CONVENIO DE COLABORACIÓN Y TRANSFERENCIA DE RECURSOS ENTRE LABORATORIO DE GOBIERNO Y SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En la ciudad de Santiago, a 29 de junio de 2016, comparece el **LABORATORIO DE GOBIERNO**, en adelante "**el Laboratorio**", representado por su Director Ejecutivo, don **Juan Felipe López Egaña**, ambos con domicilio en calle Amunátegui N°232, piso 12, comuna de Santiago; y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante "**SERNAC**", representado por su Director Nacional (S) don **Andrés Herrera Troncoso**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, quienes vienen en suscribir el presente convenio de colaboración y transferencia de recursos:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. El "Laboratorio de Gobierno", comité dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), tiene por objetivo general -de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1 de la Resolución N° 50, de 2014, del Vicepresidente Ejecutivo de esa Corporación, que lo crea y aprueba su reglamento-, promover, coordinar y fomentar la gestión de la innovación en el sector público, dando soluciones a las problemáticas y desafíos de sus distintos niveles y ámbitos de trabajo, de modo que éstas generen valor público que incida en la productividad y competitividad del país, dentro de la esfera de competencia de cada uno de los órganos.

2. De acuerdo con lo establecido en las letras b), c), d), e) e i), del numeral 2.2 del citado reglamento, al Laboratorio le corresponden, entre otras funciones, vincular a los organismos del sector público como actores relevantes dentro del ecosistema de innovación a nivel nacional e internacional, a fin de buscar las mejores soluciones a problemas públicos de alto impacto, y que incidan en la productividad y competitividad del país; generar y promover espacios colaborativos y participativos, donde los usuarios, funcionarios públicos, ciudadanos, emprendedores e innovadores, en general, puedan idear, conceptualizar, generar prototipos, implementar y/o escalar las propuestas de innovación para el sector público; apoyar las iniciativas orientadas a la implementación de proyectos y programas innovadores de alto impacto y valor público, que incidan en la productividad y/o competitividad del país; transferir y/o apoyar soluciones innovadoras que resuelvan problemas públicos comunes a otros organismos del sector y prestar asesoría y soporte experto a entidades del sector público, a través de diversas técnicas y herramientas, para apoyar el desarrollo de soluciones innovadoras a los problemas o desafíos públicos.

3. El Laboratorio cuenta con un "Consejo Estratégico" como órgano superior de dirección, compuesto por representantes de los ministerios de Economía, Segpres, Interior y Seguridad Pública, Hacienda y Desarrollo Social; Servicio Civil; Corfo y sociedad civil-, el que ha aprobado como una de sus líneas de acción la de "Proyectos de Innovación", cuya finalidad es desarrollar proyectos con metodologías del diseño centrado en las personas para que los servicios públicos de impacto ciudadano aumenten su valor público y disminuyan los riesgos a la hora de implementar sus distintas políticas y programas.

4. Por su parte, de acuerdo con lo previsto en los artículos 57 y 58 de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público funcionalmente descentralizado que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la referida ley 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, debiendo, entre otras tareas, recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

5. Al alero de la línea de acción "Proyectos de Innovación" el Laboratorio, desde noviembre de 2014, levantó diversos desafíos en instituciones públicas con el fin de mejorar diversos aspectos críticos en sus servicios. Entre ellos, en el año 2015 el Consejo Estratégico del Laboratorio seleccionó el desafío "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", llevado a cabo por el SERNAC en conjunto con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles-en adelante, "SEC"-, para ser apoyado en sus fases de investigación, diseño e implementación.

6. Para llevar a cabo el desafío en cuestión, el Laboratorio, el SERNAC y la SEC suscribieron, con fecha 18 de diciembre de 2015, un convenio de colaboración con la finalidad de ejecutar conjuntamente la etapa de diseño y testeado del proyecto denominado "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", el que tiene por objetivos rediseñar la cuenta del servicio eléctrico a fin de que entregue información clara y relevante para los usuarios.

7. Durante el transcurso del trabajo conjunto, el Laboratorio, la SEC y el SERNAC han advertido la necesidad de implementar una fase adicional a aquellas señaladas en el número 7 de la cláusula Primera del acuerdo indicado en el número precedente, de Pilotaje del proyecto, con el objeto de probar por un tiempo determinado y con usuarios reales el prototipo de la nueva cuenta obtenido como resultado de dicho trabajo, fase que quedará a cargo del SERNAC.

8. Para tales efectos, la Empresa Eléctrica de Puente Alto (en adelante "EEPA") ha mostrado interés de ejecutar dicha prueba piloto al conjunto de las viviendas de la comuna de Puente Alto, entre los meses de julio y septiembre de 2016.

El objetivo del piloto es evaluar el grado de comprensión, utilidad y claridad de la nueva cuenta de electricidad. Por esta razón, se hace indispensable realizar una medición de línea de base, en adelante "el estudio", a una muestra representativa de la comuna, que permitirá a futuro realizar dicha evaluación. La correcta ejecución requiere la acción coordinada entre el SERNAC y el Laboratorio. El estudio de línea base se realizará a la cuenta antigua en el mes de julio del presente año, permitiendo establecer el primer parámetro metodológico para la evaluación futura que se realizará en el mes de septiembre.

SEGUNDO: OBJETO.

El presente convenio de colaboración tiene por objeto precisar las tareas que deberá realizar el Laboratorio y el SERNAC, para el desarrollo y ejecución del estudio de línea base que permitirá la evaluación futura a las modificaciones realizada en el proyecto "Cuentas Claras, Simples y Transparentes" a realizar en la Comuna de Puente Alto.

TERCERO: COMPROMISOS DEL LABORATORIO.

1. Consolidar un equipo experto, que recoja antecedentes levantados por el SERNAC y de otras fuentes secundarias; y que realice una investigación sobre los usuarios del servicio actual de cuentas de energía eléctrica.

2. Participar, mediante su equipo experto, en la etapa de Pilotaje del Proyecto, procesando la información que se obtenga de la evaluación de los resultados del Proyecto.
3. Transferir en una sola cuota a SERNAC \$16.000.000 (dieciséis millones de pesos) para la realización del estudio de línea de base, con los que se financiarán los elementos relacionados directamente con el Proyecto, de acuerdo con las siguientes cuentas financiadas:
 - a) Gastos de Operación: Gastos directos asociados al cumplimiento del Proyecto, tales como materiales de oficina, movilización y pasajes, compra de bienes no inventariables relacionados con las actividades del Proyecto, actividades de difusión, capacitación y/o entrenamiento -como organización de eventos, catering-, exhibiciones y publicaciones, servicios de internet en eventos, material bibliográfico, papelería, correo y encomiendas y otros relacionados directamente con el Proyecto.
 - b) Gastos de Inversión: Gastos en adquisición de equipamiento y/o mejoras de bienes inventariables, adquisición de software, todos ellos destinados al Proyecto.
 - c) Recursos humanos: Gastos por concepto de honorarios pagados a personal contratado para el desarrollo del Proyecto.

El Laboratorio transferirá a SERNAC la suma de \$16.000.000 (dieciséis millones de pesos), dentro de los diez días hábiles siguientes a la total tramitación del acto administrativo del Laboratorio que apruebe el presente convenio.

CUARTO: COMPROMISOS DEL SERNAC

1. Ejecutar el estudio de línea base que permitirá la evaluación futura a las modificaciones realizada en el proyecto "Cuentas Claras, Simples y Transparentes" a realizar en la Comuna de Puente Alto
2. Facilitar el acceso a la información en términos de estudios previos u otros insumos relevantes para entender la situación actual relacionada con el estudio de la línea base.
3. Contratar la asesoría de profesionales expertos necesarios para efectuar la línea base del Proyecto.

QUINTO: CONTRAPARTES TÉCNICAS.

Las partes acuerdan que la coordinación para la materialización del presente convenio estará a cargo, para el caso del Laboratorio, del Director Ejecutivo o quien la reemplace o la subrogue o quien éste designe para dicho efecto, y por parte del SERNAC, de la Jefatura del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien la reemplace o la subrogue o quien éste designe para dicho efecto.

Para el logro de estos objetivos, las partes acuerdan que los coordinadores responsables se reunirán periódicamente para evaluar, coordinar y mantener el desarrollo y adecuada ejecución del estudio.

SEXTO: COSTOS.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula Tercera, número 3, cada una de las partes asumirá los costos que deriven de las acciones a implementarse en la ejecución de las diversas formas de colaboración que motivan el presente convenio, de acuerdo con sus propias disponibilidades presupuestarias.

SÉPTIMO: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ENTREGA DE INFORMES.

Con el objeto de velar por la correcta ejecución del estudio y el adecuado uso de los recursos transferidos, el SERNAC deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 26 de la Resolución N° 30, de 2015, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas de Procedimiento de Rendición de Cuentas.

El SERNAC deberá enviar al Laboratorio un comprobante de ingreso por los recursos percibidos y un informe mensual y final de su inversión.

El referido informe mensual deberá remitirse dentro de los quince (15) primeros días hábiles administrativos del mes siguiente al que se informa, incluso respecto de aquellos meses en que no exista inversión de los fondos traspasados, y deberá señalar, a lo menos, el monto de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión y el saldo disponible para el mes siguiente. Asimismo, el SERNAC deberá proporcionar información sobre el avance de las actividades realizadas.

El informe final deberá incluir la toda la información relativa a las actividades realizadas durante la ejecución del estudio, y respecto de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión y los saldos no ejecutados, debiendo ser remitido por el SERNAC dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de término de las actividades del proyecto.

El SERNAC deberá reintegrar los fondos transferidos en los siguientes casos:

1. Cuando existan saldos no utilizados al vencimiento del plazo fijado para la ejecución de las actividades del estudio, o en caso de su término anticipado de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula Décima.
2. Cuando los recursos hayan sido destinados a fines distintos de los previstos en el presente convenio o ellos no hayan sido rendidos de acuerdo con lo previsto en la presente cláusula o hayan sido observados por el Laboratorio.

La determinación del monto de los eventuales fondos a reintegrar se realizará una vez aprobado por el informe final a que se refiere la presente cláusula o el que deba entregar el SERNAC de acuerdo con la cláusula Novena.

El Laboratorio revisará los informes dentro de los veinte días hábiles siguientes a su recepción, y podrá aprobarlo o rechazarlo. En caso de tener observaciones o requerir aclaraciones respecto de los informes, serán notificadas por correo electrónico a la contraparte técnica y el SERNAC contará con diez hábiles para subsanarlas, debiendo el Laboratorio revisarlas dentro de los cinco días hábiles siguientes. En caso que el SERNAC no entregue los informes y rendiciones dentro de los plazos establecidos, o no subsane dentro de éstos las observaciones o no efectúe las aclaraciones requeridas, se considerará un incumplimiento grave de las obligaciones del convenio, en virtud del cual el Laboratorio podrá poner término anticipado al convenio, exigiendo la restitución de los recursos observados y no ejecutados.

OCTAVO: MODIFICACIONES.

Las partes podrán modificar de consuno, el texto del presente convenio en cualquier momento, mediante acuerdo mutuo que conste en el respectivo instrumento modificadorio, aprobado por los actos administrativos correspondientes.

NOVENO: VIGENCIA Y TÉRMINO ANTICIPADO.

Este acuerdo tendrá una duración de 6 meses, a contar de la total tramitación del último de los actos administrativos que lo apruebe.

No obstante lo anterior, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado al presente convenio, manifestando su voluntad en tal sentido, mediante aviso escrito dirigido al domicilio de las otras partes, con una anticipación de a lo menos 60 días a la fecha que se indique para el término, vía carta certificada o correo privado.

Asimismo, el Laboratorio podrá ponerle término anticipado en el caso previsto en el párrafo final de la cláusula Séptima del presente convenio.

En caso de término anticipado, antes de ponerse término al convenio, deberá entregarse un informe final relativo a las actividades realizadas durante la ejecución del estudio, y respecto de los recursos recibidos, el monto detallado de la inversión y los saldos no ejecutados hasta la fecha, reintegrando los saldos no ejecutados y/o no rendidos, según corresponda.

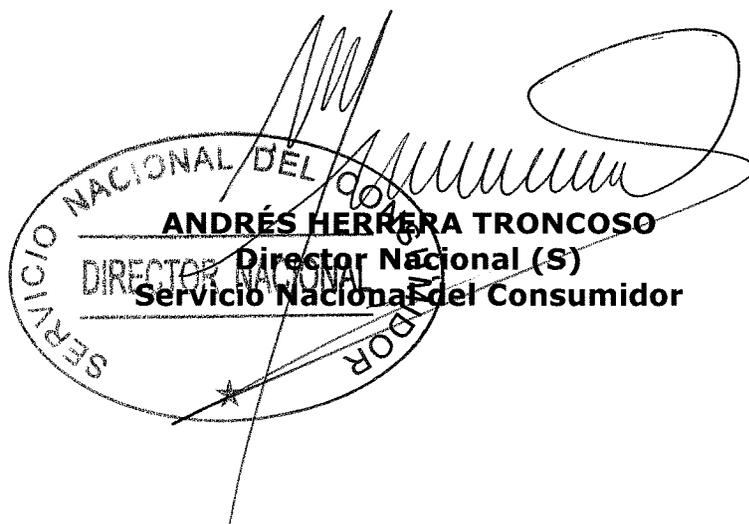
DÉCIMO: PERSONERÍAS

La personería de don **JUAN FELIPE LÓPEZ EGAÑA**, para comparecer en este acto por el Laboratorio de Gobierno, consta en la Resolución N° 121276/16/2015, de dicho organismo, en relación con la Resolución N° 50, de 2014, de la Vicepresidencia Ejecutiva de la Corporación de Fomento de la Producción.

La personería de don **ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**, para representar al SERNAC, consta en el Decreto Exento N°710 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija nuevo orden de Subrogación del cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor. El presente convenio de colaboración se firma en cuatro ejemplares originales, quedando dos de ellos en poder de cada parte.

FDOS: Juan Felipe López Egaña por el Laboratorio de Gobierno, Andrés Herrera Troncoso por SERNAC

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL BANNER DE GOBIERNO
TRANSPARENTE DEL SERVICIO**



ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
Director Nacional (S)
Servicio Nacional del Consumidor