



APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES, EL LABORATORIO DE GOBIERNO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0110

SANTIAGO, 03 FEB 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 N° 710 de fecha 23 de octubre de 2014, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que fijó el nuevo orden de subrogancia al cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°.- Que, una de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor es 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.

2°.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, el Laboratorio de Gobierno y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, suscribieron un Convenio de cooperación mutua, el cual tiene por objeto fundamental, precisar las tareas que deberá realizar el Laboratorio, la SEC y el SERNAC, respectivamente, para el desarrollo y ejecución del Proyecto "Cuentas Claras, Simples y Transparentes".

3°.- Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

APRUEBASE el "Convenio de Colaboración entre el Laboratorio de Gobierno, e Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles", el cual se transcribe a continuación:

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL LABORATORIO DE GOBIERNO, EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

En la ciudad de Santiago, a 18 de diciembre de 2015, comparece el LABORATORIO DE GOBIERNO, en adelante "el Laboratorio", representado por su Director Ejecutivo, don Juan Felipe López Egaña, ambos con domicilio en calle Moneda N° 921, comuna y ciudad de Santiago; el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante "SERNAC", representado por su Director Nacional don Ernesto Muñoz Lamartine, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna y ciudad de Santiago y; la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES, en adelante "la SEC" representada por su Superintendente don Luis Rodolfo Ávila Bravo, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1.465, comuna y ciudad de Santiago, quienes vienen en suscribir el presente convenio de colaboración:

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, Hacienda y Desarrollo Social; Servicio Civil; Subdere; 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. A su turno, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 18.410, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es un órgano funcionalmente descentralizado, encargado de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, correspondiéndole, entre otras funciones, asesorar técnicamente al Ministerio de Energía y a otros organismos técnicos sobre tarifas de recursos energéticos y respecto de las demás materias de su competencia, así como aplicar e interpretar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar, e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización.

6. 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 junio del presente año el Consejo Estratégico del Laboratorio seleccionó el desafío "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", llevado a cabo por el SERNAC en conjunto con la SEC, para ser apoyado en sus fases de investigación, diseño e implementación, cuya correcta ejecución requiere la acción coordinada de estas tres instituciones.



7. Para llevar a cabo el proyecto en cuestión, las tres instituciones implicadas, decidieron comenzar en agosto del presente año, lo que dentro de la metodología del área de proyectos del Laboratorio se denomina "fase de descubrimiento y reformulación". La idea, en este punto, fue estudiar el modo en que los usuarios entienden y hacen uso de las cuentas de energía eléctrica, profundizando en sus comportamientos y en las significaciones que atribuyen al servicio. Sobre esa información la idea fue reconocer oportunidades de diseño, con el fin de idear un servicio que permita convertir la cuenta dentro del servicio de energía eléctrica como un elemento claro, transparente y fácil de entender.

Desde el mes de agosto hasta el mes de octubre, ambos de 2015, se desarrolló, en conjunto entre las tres instituciones, la etapa de investigación, con el fin de levantar información que será relevante para las etapas posteriores del proyecto. Desde noviembre 2015 a octubre de 2016 se desarrollará la etapa de diseño y testeo, con el fin de probar con algunos usuarios las ideas respectivas al nuevo servicio de cuentas. Dicho proyecto no contempla desarrollar una fase de implementación por parte del Laboratorio, fase que estará a cargo tanto de la SEC como del SERNAC.

8. En el marco del proyecto "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", el Laboratorio, el SERNAC y la SEC esperan contribuir para el logro de los siguientes objetivos:

Rediseñar la cuenta del servicio eléctrico a fin de que entregue información clara y relevante para los usuarios.

Facilitar en la cuenta elementos que permitan a los usuarios autogestionar y auto fiscalizar su consumo de electricidad.

Disponer la información de la cuenta del servicio eléctrico en otros canales, distintos a un formato físico.

Analizar la posibilidad de utilizar otros dispositivos ajenos a la cuenta física que permitan cambiar conductas de los actores en cuanto a ahorro de energía y otras consideraciones.

Atendidas las consideraciones precedentemente expuestas, el interés común de las partes es la realización del proyecto "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", en adelante, "el Proyecto".

SEGUNDO: OBJETO.

El presente convenio de colaboración tiene por objeto precisar las tareas que deberá realizar el Laboratorio, la SEC y el SERNAC, respectivamente, para el desarrollo y ejecución del Proyecto.

TERCERO: COMPROMISOS DEL LABORATORIO.

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

Consolidar un equipo experto que, sobre la base del levantamiento de información pertinente, diseñe nuevas cuentas para los objetivos antes mencionados.

Consolidar un equipo experto que permita prototipar y testear el rediseño de cuentas de energía eléctrica.

Constituir un equipo experto para evaluar los resultados de la testeo y prototipado y entregar indicaciones respecto a su implementación.

Transferir a SERNAC \$5.000.000 (cinco millones de pesos) con los que se financiarán los elementos necesarios en términos de investigación y testeo relacionados directamente con el Proyecto, de acuerdo al siguiente detalle:

Gastos de Operación: Gastos directos asociados al cumplimiento del Proyecto, tales como materiales de oficina, movilización y pasajes, compra de bienes inventariables- no activables, difusión, capacitación y/o entrenamiento, organización de eventos, catering, exhibiciones y publicaciones, servicios de internet en eventos, material bibliográfico, correo y encomiendas y otros relacionados directamente con el Proyecto.

Gastos de Inversión: Gastos en adquisición de equipamiento y/o mejoras de bienes activables, como adquisición de software, u otros necesarios para la realización del Proyecto.

Recursos Humanos: Gastos por concepto de honorarios pagados a personal contratado para el desarrollo del Proyecto, que consideren el pago de las comisiones de servicio que irroguen gasto, según corresponda.



Los recursos serán transferidos al Sernac dentro de los veinte días hábiles siguientes a la total tramitación del acto administrativo que apruebe el presente convenio.

CUARTO: COMPROMISOS DE LA SEC

Integrar mediante uno o más profesionales o técnicos que al efecto designe, un equipo de trabajo para desempeñarse en las fases de descubrimiento y de implementación del Proyecto.

Facilitar el acceso a la información en términos de estudios previos u otros insumos relevantes para entender la situación actual de las cuentas de energía eléctrica.

QUINTO: COMPROMISOS DEL SERNAC

1. Constituir un equipo de trabajo para desempeñarse en las fases de descubrimiento y de implementación del Proyecto.

2. Facilitar el acceso a la información en términos de estudios previos u otros insumos relevantes para entender la situación actual de las cuentas de energía eléctrica.

3. Facilitar su red de contactos con unidades vecinales u otros miembros de la ciudadanía relevantes para el éxito del Proyecto, con el fin de facilitar el apoyo y la apropiación de los vecinos y facilitar el desarrollo de talleres de co-creación con usuarios y luego la etapa de pilotaje del Proyecto.

SEXTO: 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 éste designe para dicho efecto, por parte del SERNAC, de la Jefatura del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien éste designe para dicho efecto y por parte de la SEC, de la Unidad de Experiencia Ciudadana 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 proyecto.

SÉPTIMO: COSTOS.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula Tercera, número 5, 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.

OCTAVO: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ENTREGA DE INFORMES.

Con el objeto de velar por la correcta ejecución del proyecto 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 de rendición mensual y final de la ejecución del gasto, de acuerdo a la normativa legal vigente.

El referido informe mensual deberá remitirse, según normativa de Contraloría General de la República, al mes siguiente al que se ejecuta el gasto, incluso respecto de aquellos meses en que no exista ejecución de los fondos. Asimismo, el SERNAC deberá proporcionar información sobre el avance de las actividades realizadas.

El informe final deberá incluir toda la información relativa a las actividades realizadas durante la ejecución del proyecto, y respecto de los recursos recibidos, el monto detallado de la ejecución del gasto y el saldo deberá ser reintegrado al Laboratorio contra la aprobación del informe, debiendo este ser remitido por el SERNAC dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de término 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 Proyecto, 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 Décima.

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.

NOVENO: MODIFICACIONES.

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

DÉCIMO: VIGENCIA Y TÉRMINO ANTICIPADO.

Este acuerdo tendrá una duración de 12 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 Octava 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 Proyecto, 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 PRIMERO: 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 Ernesto Muñoz Lamartine que lo faculta para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto Supremo N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional.

La personería de don Luis Rodolfo Ávila Bravo, para actuar en representación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, consta del Decreto Supremo N° 4-A, de



08 de abril de 2011, en relación al Decreto Supremo N° 9, de 2014, ambos del Ministerio Energía

El presente convenio de colaboración se firma en seis ejemplares originales, quedando dos de ellos en poder de cada parte.

FDOS: Dr. Juan Felipe López Egaña Director Ejecutivo Laboratorio de Gobierno; Luis Rodolfo Ávila Bravo Superintendente Superintendencia de Electricidad y Combustibles; Ernesto Muñoz Lamartine Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor.

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

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



APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION MUTUA ENTRE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES, EL LABORATORIO DE GOBIERNO Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0110

SANTIAGO, 03 FEB 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 N° 710 de fecha 23 de octubre de 2014, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que fijó el nuevo orden de subrogancia al cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°.- Que, una de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor es 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.

2°.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, el Laboratorio de Gobierno y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, suscribieron un Convenio de cooperación mutua, el cual tiene por objeto fundamental, precisar las tareas que deberá realizar el Laboratorio, la SEC y el SERNAC, respectivamente, para el desarrollo y ejecución del Proyecto "Cuentas Claras, Simples y Transparentes".

3°.- Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

APRUEBASE el "Convenio de Colaboración entre el Laboratorio de Gobierno, e Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles", el cual se transcribe a continuación:

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL LABORATORIO DE GOBIERNO, EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

En la ciudad de Santiago, a 18 de diciembre de 2015, comparece el LABORATORIO DE GOBIERNO, en adelante "el Laboratorio", representado por su Director Ejecutivo, don Juan Felipe López Egaña, ambos con domicilio en calle Moneda N° 921, comuna y ciudad de Santiago; el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante "SERNAC", representado por su Director Nacional don Ernesto Muñoz Lamartine, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8°, comuna y ciudad de Santiago y; la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES, en adelante "la SEC" representada por su Superintendente don Luis Rodolfo Ávila Bravo, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1.465, comuna y ciudad de Santiago, quienes vienen en suscribir el presente convenio de colaboración:



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, Hacienda y Desarrollo Social; Servicio Civil; Subdere; 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. A su turno, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 18.410, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es un órgano funcionalmente descentralizado, encargado de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, correspondiéndole, entre otras funciones, asesorar técnicamente al Ministerio de Energía y a otros organismos técnicos sobre tarifas de recursos energéticos y respecto de las demás materias de su competencia, así como aplicar e interpretar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar, e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización.

6. 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 junio del presente año el Consejo Estratégico del Laboratorio seleccionó el desafío "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", llevado a cabo por el SERNAC en conjunto con la SEC, para ser apoyado en sus fases de investigación, diseño e implementación, cuya correcta ejecución requiere la acción coordinada de estas tres instituciones.



7. Para llevar a cabo el proyecto en cuestión, las tres instituciones implicadas, decidieron comenzar en agosto del presente año, lo que dentro de la metodología del área de proyectos del Laboratorio se denomina "fase de descubrimiento y reformulación". La idea, en este punto, fue estudiar el modo en que los usuarios entienden y hacen uso de las cuentas de energía eléctrica, profundizando en sus comportamientos y en las significaciones que atribuyen al servicio. Sobre esa información la idea fue reconocer oportunidades de diseño, con el fin de idear un servicio que permita convertir la cuenta dentro del servicio de energía eléctrica como un elemento claro, transparente y fácil de entender.

Desde el mes de agosto hasta el mes de octubre, ambos de 2015, se desarrolló, en conjunto entre las tres instituciones, la etapa de investigación, con el fin de levantar información que será relevante para las etapas posteriores del proyecto. Desde noviembre 2015 a octubre de 2016 se desarrollará la etapa de diseño y testeo, con el fin de probar con algunos usuarios las ideas respectivas al nuevo servicio de cuentas. Dicho proyecto no contempla desarrollar una fase de implementación por parte del Laboratorio, fase que estará a cargo tanto de la SEC como del SERNAC.

8. En el marco del proyecto "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", el Laboratorio, el SERNAC y la SEC esperan contribuir para el logro de los siguientes objetivos:

Rediseñar la cuenta del servicio eléctrico a fin de que entregue información clara y relevante para los usuarios.

Facilitar en la cuenta elementos que permitan a los usuarios autogestionar y auto fiscalizar su consumo de electricidad.

Disponer la información de la cuenta del servicio eléctrico en otros canales, distintos a un formato físico.

Analizar la posibilidad de utilizar otros dispositivos ajenos a la cuenta física que permitan cambiar conductas de los actores en cuanto a ahorro de energía y otras consideraciones.

Atendidas las consideraciones precedentemente expuestas, el interés común de las partes es la realización del proyecto "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", en adelante, "el Proyecto".

SEGUNDO: OBJETO.

El presente convenio de colaboración tiene por objeto precisar las tareas que deberá realizar el Laboratorio, la SEC y el SERNAC, respectivamente, para el desarrollo y ejecución del Proyecto.

TERCERO: COMPROMISOS DEL LABORATORIO.

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

Consolidar un equipo experto que, sobre la base del levantamiento de información pertinente, diseñe nuevas cuentas para los objetivos antes mencionados.

Consolidar un equipo experto que permita prototipar y testear el rediseño de cuentas de energía eléctrica.

Constituir un equipo experto para evaluar los resultados de la testeo y prototipado y entregar indicaciones respecto a su implementación.

Transferir a SERNAC \$5.000.000 (cinco millones de pesos) con los que se financiarán los elementos necesarios en términos de investigación y testeo relacionados directamente con el Proyecto, de acuerdo al siguiente detalle:

Gastos de Operación: Gastos directos asociados al cumplimiento del Proyecto, tales como materiales de oficina, movilización y pasajes, compra de bienes inventariables- no activables, difusión, capacitación y/o entrenamiento, organización de eventos, catering, exhibiciones y publicaciones, servicios de internet en eventos, material bibliográfico, correo y encomiendas y otros relacionados directamente con el Proyecto.

Gastos de Inversión: Gastos en adquisición de equipamiento y/o mejoras de bienes activables, como adquisición de software, u otros necesarios para la realización del Proyecto.

Recursos Humanos: Gastos por concepto de honorarios pagados a personal contratado para el desarrollo del Proyecto, que consideren el pago de las comisiones de servicio que irroguen gasto, según corresponda.



Los recursos serán transferidos al Sernac dentro de los veinte días hábiles siguientes a la total tramitación del acto administrativo que apruebe el presente convenio.

CUARTO: COMPROMISOS DE LA SEC

Integrar mediante uno o más profesionales o técnicos que al efecto designe, un equipo de trabajo para desempeñarse en las fases de descubrimiento y de implementación del Proyecto.

Facilitar el acceso a la información en términos de estudios previos u otros insumos relevantes para entender la situación actual de las cuentas de energía eléctrica.

QUINTO: COMPROMISOS DEL SERNAC

1. Constituir un equipo de trabajo para desempeñarse en las fases de descubrimiento y de implementación del Proyecto.

2. Facilitar el acceso a la información en términos de estudios previos u otros insumos relevantes para entender la situación actual de las cuentas de energía eléctrica.

3. Facilitar su red de contactos con unidades vecinales u otros miembros de la ciudadanía relevantes para el éxito del Proyecto, con el fin de facilitar el apoyo y la apropiación de los vecinos y facilitar el desarrollo de talleres de co-creación con usuarios y luego la etapa de pilotaje del Proyecto.

SEXTO: 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 éste designe para dicho efecto, por parte del SERNAC, de la Jefatura del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien éste designe para dicho efecto y por parte de la SEC, de la Unidad de Experiencia Ciudadana 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 proyecto.

SÉPTIMO: COSTOS.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula Tercera, número 5, 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.

OCTAVO: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ENTREGA DE INFORMES.

Con el objeto de velar por la correcta ejecución del proyecto 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 de rendición mensual y final de la ejecución del gasto, de acuerdo a la normativa legal vigente.

El referido informe mensual deberá remitirse, según normativa de Contraloría General de la República, al mes siguiente al que se ejecuta el gasto, incluso respecto de aquellos meses en que no exista ejecución de los fondos. Asimismo, el SERNAC deberá proporcionar información sobre el avance de las actividades realizadas.

El informe final deberá incluir toda la información relativa a las actividades realizadas durante la ejecución del proyecto, y respecto de los recursos recibidos, el monto detallado de la ejecución del gasto y el saldo deberá ser reintegrado al Laboratorio contra la aprobación del informe, debiendo este ser remitido por el SERNAC dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de término 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 Proyecto, 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 Décima.

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.

NOVENO: MODIFICACIONES.

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

DÉCIMO: VIGENCIA Y TÉRMINO ANTICIPADO.

Este acuerdo tendrá una duración de 12 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 Octava 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 Proyecto, 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 PRIMERO: 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 Ernesto Muñoz Lamartine que lo faculta para actuar en nombre y representación del Servicio Nacional del Consumidor, consta del Decreto Supremo N° 283, de 26 de diciembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional.

La personería de don Luis Rodolfo Ávila Bravo, para actuar en representación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, consta del Decreto Supremo N° 4-A, de



08 de abril de 2011, en relación al Decreto Supremo N° 9, de 2014, ambos del Ministerio Energía

El presente convenio de colaboración se firma en seis ejemplares originales, quedando dos de ellos en poder de cada parte.

FDOS: Dr. Juan Felipe López Egaña Director Ejecutivo Laboratorio de Gobierno; Luis Rodolfo Ávila Bravo Superintendente Superintendencia de Electricidad y Combustibles; Ernesto Muñoz Lamartine Director Nacional Servicio Nacional del Consumidor.

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


SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN NACIONAL
ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
Director Nacional (S)
Servicio Nacional del Consumidor



- DISTRIBUCIÓN:
- Gabinete
 - División Jurídica
 - Abogado Encargado de Transparencia Activa
 - DAF
 - Oficina de Partes