Subsecretaría de
Telecomunicaciones

Telecomunicaciones
con sentido ciudadano

PRESUPUESTARIA
22 AGO. 2018
SENADO

ORD: 12992 / **DAF I** 135 /

ANT: Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público año 2018.

MAT: Remite información que se indica:

SANTIAGO, 16 AGO. 2018

A : RUBÉN CATALÁN
JEFE DE UNIDAD DE ANÁLISIS PRESUPUESTARIO DEL SENADO
HONORABLE CONGRESO NACIONAL

DE : PAMELA GIDI MASÍAS
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

De acuerdo a lo establecido en la ley de presupuestos referida en ANT), y en relación a las glosas y los requerimientos del protocolo de acuerdos de la partida 19-02-01, adjunto envío a Usted, informes correspondientes al primer cuatrimestre del año, de la siguiente solicitud:

1.- Programa Fortalecimiento Regional:

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones enviará trimestralmente a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos, un informe detallado sobre la ejecución y destino de estos recursos.

Cabe indicar que el convenio entre Subtel-Sernac, fue terminado de común acuerdo de las partes con fecha 24 de mayo 2018, por lo que no habrán nuevos gastos y con la rendición de cuentas que se adjunta, se da por terminado el vinculo entre ambos Servicios para este programa en particular.

Sin otro en particular saluda atentamente a Ud.,

REPÚBLICA DE CHILE
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA

PAMELA GIDI MASÍAS
Subsecretaria de Telecomunicaciones

Distribución
- **Unidad de Análisis Presupuestario del Senado del Honorable Congreso Nacional**
- **Dirección de Presupuestos**
- Departamento Finanzas
- Oficina de Partes Subtel

Amunátegui N° 139
Santiago, Chile
Tel: +56 2 25 88 80 00
oirs@subtel.gob.cl
FONO AYUDA SUBTEL
800 131313

Gobierno de Chile

N 170556

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

PROGRAMA FORTALECIMIENTO REGIONAL DE LA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES - CONVENIO SUBTEL - SERNAC

AÑO 2018

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. NOMBRE DEL PROGRAMA: Fortalecimiento Regional de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, Año 2018 Convenio Subtel – Sernac.

2. DIVISIÓN RESPONSABLE : División Fiscalización, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

3. ANTECEDENTES GENERALES

El mejoramiento de la calidad de vida de los miembros de la sociedad, pasa por la formulación de políticas públicas eficientes y efectivas que posibiliten el acceso de los ciudadanos a los servicios básicos como los son salud, educación, justicia, comunicaciones, entre otros.

Sobre lo indicado se han de fundar y justificar todos los procesos de generación de políticas públicas, entre las que se encuentran las materias del sector de telecomunicaciones, cuyas iniciativas se originan desde la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Bajo estos lineamientos, la Subsecretaría de Telecomunicaciones sustenta uno de sus objetivos estratégicos destinado a proteger a los usuarios promoviendo el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el mercado y verificando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos. Sobre el mencionado objetivo, se sustentan productos relevantes y den gran impacto en los ciudadanos y usuarios de servicios de telecomunicaciones: resolución de los reclamos, resolución de denuncias y las acciones de fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).

Respecto de lo antes indicado, una de las prioridades del Gobierno es desarrollar campañas de acercamiento de los servicios públicos a la gente, principalmente, a través de la movilización de los centros de atención de los servicios públicos a las plazas y barrios de las distintas comunas del país. En este sentido, la Subsecretaría de Telecomunicaciones cumple un papel relevante en el servicio a las personas, en el contexto de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, siendo la difusión de los derechos y deberes de éstos de gran importancia para que los usuarios puedan exigir una mejor calidad de los servicios y cumplimiento de la normativa a las compañías del sector.

A objeto de asumir y materializar lo antes indicado, en el marco del Programa de Fortalecimiento Regional 2016, la Subsecretaria de Telecomunicaciones, en la búsqueda de entregar un mejor servicio a los ciudadanos en materia de atención de reclamos presentados por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones producto de las irregularidades de las empresas prestadoras de servicios, el objetivo es fortalecer, mantener y perfeccionar el trabajo regional en conjunto con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Ello, a

través de la continuidad del Convenio de Cooperación firmado entre la Subsecretaria de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor.

Dicho convenio consiste en la instalación en cada una de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor, de una persona capacitada para atender los reclamos de los usuarios en dichas dependencias. Esta iniciativa tiene por objeto implementar adecuadamente la ventanilla única de atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Lo anterior, permitirá también realizar otras funciones de gestión con las empresas, difusión de derechos de los usuarios, capacitación de los funcionarios municipales para atención de usuarios de telecomunicaciones u oficios de "Sernac Facilita – Municipio, como asimismo la recepción de reclamos en ciudades carentes de dichas plataformas de atención de usuarios.

Básicamente se pretende entregar un mayor respaldo a los usuarios de servicios de telecomunicaciones en el sentido de destinar recursos humanos y materiales en actividades que de alguna u otra manera les afecta su calidad de vida, dado que las telecomunicaciones hoy en día son un elemento esencial en todas las actividades de producción que el país lleva a cabo, siendo para la comunidad, en general, un impulsor de la actividad económica así como también un elemento relevante para el desarrollo de nuestras relaciones comerciales. La idea es poder llegar a una mayor cantidad de usuarios para que tengan oportunidad de ejercer sus derechos inclusos aquellos que viven más alejados de las capitales regionales.

4. COBERTURA GEOGRÁFICA

La cobertura geográfica es a nivel nacional. La continuidad del Convenio Subtel – Sernac, tiene como objetivo ejecutar un trabajo conjunto y coordinado para el proceso de atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones en las 15 regiones del país.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

La misión de la Subsecretaria de Telecomunicaciones es "promover el acceso equitativo a las tecnologías de información y comunicación, aumentar la competitividad del mercado y asegurar la debida protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo con ello una mayor igualdad de oportunidades, el desarrollo económico, social y cultural del país y el incremento de la calidad de vida de las chilenas y chilenos".

Del mismo modo, uno de sus objetivos estratégicos de trabajo es "proteger a los usuarios promoviendo el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el mercado y verificando el cumplimiento de las normas, estándares y contratos". Sobre dicho marco, la División Fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones tiene por objetivos estratégicos:

- Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, respondiendo en forma adecuada y oportuna a sus requerimientos.
- Generar y difundir información del sector para ayudar a la toma de decisiones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Desarrollar una acción fiscalizadora en base al comportamiento y conocimiento del sector y de las necesidades de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por la adecuada entrega de los servicios de telecomunicaciones adjudicados con cargo al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- Mejorar en forma continua la gestión de la División Fiscalización.

Por lo anteriormente expuesto, la División Fiscalización en materias de supervisión de la infraestructura y el mercado de las telecomunicaciones tiene como función el fiscalizar la correcta instalación, operación y explotación de los sistemas de telecomunicaciones. Esto último implica el desarrollar acciones destinadas a:

- Preparar, ejecutar y administrar fiscalizaciones de los servicios de telecomunicaciones en materia de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, limitados, nuevas tecnologías, acceso universal, etc.
- Controlar y estudiar la correcta utilización del espectro radioeléctrico.
- Generación de programas específicos de fiscalización destinados abordar materias relevantes que tienen directo impacto en los usuarios así como en la industria.
- Generación de auditorías para verificar el comportamiento de los agentes del mercado.
- Generación de consultorías destinadas a optimizar los actuales procesos de fiscalización a objeto de hacerlos más eficientes, oportunos y auditables.

A partir de la ejecución de dichas funciones, la Subsecretaria de Telecomunicaciones se focaliza en la fiscalización de la industria de telecomunicaciones con el objetivo de asegurar un sano comportamiento de los operadores, el cumplimiento de la normativa vigente y además se hace cargo de la introducción de nuevos servicios y operadores que potencian la infraestructura del país.

Por otra parte, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través del Departamento Gestión de Reclamos de la División Fiscalización, tiene como función velar por el fortalecimiento y protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Para ello cuenta con módulos de atención presencial en la Región Metropolitana y en todas las regiones del país. Esta atención tiene por finalidad entregar información, orientación, consultas y recepción de reclamos para su gestión y resolución de acuerdo a lo establecido en el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios el cual determina los procedimientos para la tramitación y posterior resolución de los reclamos que los usuarios presentan en contra de las empresas de telecomunicaciones prestadoras de servicios.

- **Descripción Convenio Subtel - Sernac**

El espíritu de esta iniciativa es desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los usuarios o usuarios instalando en las 15 regiones del país, Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, el personal y la infraestructura necesaria para la atención y difusión de los derechos y deberes de los usuarios y realizar acciones de información y educación en lo relativo a la provisión de servicios de telecomunicaciones por parte de concesionarios y proveedores de estos servicios. Lo antes indicado, se lleva a efecto a través de la ubicación de una persona, capacitada para atender los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, en cada una de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Concretamente, la implementación y continuidad del Convenio Subtel – Sernac en regiones posibilita generar una estructura territorial que permitirá hacer más eficiente, oportuna y de calidad las tareas de atención y resolución de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones. En el marco del Convenio, cada Dirección Regional tiene por función:

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, concluida 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, 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 usuarios 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.

Por lo anterior, el Programa de Fortalecimiento Regional 2018, para la continuidad del Convenio Subtel – Sernac deberá considerar los recursos presupuestarios necesarios asociados a contrataciones de personal, materiales de oficina, correo, insumos computacionales, publicidad y difusión, gastos generales (luz, agua, teléfono, banda ancha) viáticos, alojamiento de datos, etc.

Del mismo modo, el programa deberá considerar los recursos presupuestarios para la continuidad de la operación del Call Center cuyo objetivo es la atención de reclamos y consultas telefónicas y vía WEB de los usuarios de telecomunicaciones.

6. JUSTIFICACIÓN

El vertiginoso avance tecnológico de las telecomunicaciones ha permitido un significativo crecimiento en la cantidad de usuarios y en la calidad y eficiencia de los servicios. Esto ha generado grandes cambios en los servicios que se ofrecen en el mercado, especialmente en los servicios públicos, intermedios y nuevas tecnologías. El impacto que estos factores tienen en el desarrollo de las actividades dentro y fuera del país, hace imprescindible que la Subsecretaría de Telecomunicaciones, sobre la base de sus atribuciones, supervise y vigile la calidad técnica de los servicios y que no se produzcan interferencias perjudiciales.

Dada la masificación de los servicios a nivel nacional y el consecuente incremento de los reclamos por parte de los usuarios de servicios de telecomunicaciones producto de las irregularidades presentadas por las distintas empresas y proveedores de servicios de telecomunicaciones, permite a la autoridad hacer una reflexión respecto de la posibilidad de modificar la actual estrategia de trabajo, tanto en materias de fiscalización de servicios como de atención de usuarios, a objeto de hacerla más eficiente, efectiva y oportuna.

Esta mirada reflexiva, sustentada en la política de desconcentración y fortalecimiento regional permite establecer estrategias de trabajo conjunto con otros organismos públicos cuya función es la protección de los derechos de los ciudadanos. Dada la envergadura que para la actual administración gubernamental tiene la protección de los derechos y deberes de los ciudadanos, la Subsecretaria de Telecomunicaciones observa la necesidad de fortalecer su actual funcionamiento relacionado con dicha materia.

Como consecuencia de lo anterior, la primera línea de acción que la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de la División Fiscalización, debe cumplir es en la optimización de la atención de público mediante el Departamento de Gestión de Reclamos, recepcionando las consultas y reclamos en contra de las empresas de telecomunicaciones, conociendo mediante un proceso justo y expedito las argumentaciones de ambas partes y resolviendo, a lo menos, dentro de los plazos legales, con mérito al proceso y las pruebas aportadas en él y teniendo siempre en cuenta el principio de protección al consumidor, que es la parte más débil y con menor autonomía de voluntad en la contratación, debido fundamentalmente a la frecuente utilización de contratos de adhesión y a información deficiente por parte de las empresas en el período precontractual.

Actualmente, la Subsecretaria de Telecomunicaciones tiene personal para la atención de los reclamos en algunas de las Secretarias Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones. Sin perjuicio de ello, y a objeto de fortalecer aún el trabajo, se ve la necesidad de continuar el trabajo conjunto con el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) a fin de optimizar la atención hacia los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que se ven vulnerados en sus derechos o discriminados producto de irregularidades de la empresa de telecomunicaciones que les provee un determinado servicio.

Lo antes señalado, seguirá apoyado con la marcha del sistema de Contac Center que optimizará la atención de las consultas telefónicas de los usuarios, entregando información eficiente y oportuna.

En conclusión, la propuesta definida permite mantener una estructura que posibilita dar respuesta e nivel regional a los requerimientos de los usuarios y actuar de manera más efectiva en los procesos relacionados con la fiscalización de los servicios de telecomunicaciones. La continuidad del Convenio de Cooperación entre la Subsecretaria de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, constituyen un importante desafío destinado a dar respuesta a los lineamientos del Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet Jeria en torno a potenciar y desarrollar el rol y el trabajo de los servicios públicos a nivel regional, generando mayores instancias de inclusión y participación bajo un enfoque de Gobierno Ciudadano.

7.- OBJETIVO GENERAL

- Optimizar y dar continuidad el sistema de atención de usuarios dando continuidad al convenio de trabajo conjunto entre la Subsecretaria de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

8.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recepcionar los reclamos presentados por los usuarios en las 15 dependencias regionales del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).
- Orientar al usuario que concurre a plantear un reclamo respecto del servicio otorgado por una empresa de telecomunicaciones informándole que la reclamación podrá hacerse ante la propia empresa o ante la Subsecretaria de Telecomunicaciones, a través de esa oficina.
- Recibir y procesar los reclamos y consultas de los usuarios. Esta gestión comprenderá, el registro, recopilación de antecedentes, solicitud de información pertinente a la respectiva concesionaria, análisis y respuesta del solicitante o derivación a oficinas centrales de la Subsecretaría de Telecomunicaciones en la región. En caso de ser necesario, como también la notificación al reclamante del pronunciamiento final de este organismo. 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.
- Responder las consultas acerca de a los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Apoyar las actividades de difusión de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel regional relacionados con la legislación de telecomunicaciones destinada a resguardar los derechos de los usuarios, así como de las respuestas a las preguntas y requerimientos más frecuentes que corresponda atender, en el marco de los planes o programas de difusión que la Subtel y el Sernac acuerden.
- Realizar jornadas de capacitación en conjunto con el representante de Subtel en la región a usuarios respecto de sus derechos y deberes.

9. ACTIVIDADES:

Mantención y Continuidad Convenio Subtel – Sernac:

Para la continuidad del Convenio Subtel – Sernac se requiere:

- Contratación de 15 personas para atención de usuarios en las 15 regiones del país.
- Contratación de 3 personas para atención del call center.
- Recursos para viáticos y gastos menores para actividades de difusión y capacitación.
- Recursos para materiales de oficina e insumos computacionales.
- Recursos para gastos Generales (luz, agua, teléfono, ADSL, etc.)
- Recursos para flete y correo (traslado de reclamos).
- Alojamiento Centro de Datos.
- Se requieren recursos presupuestarios para la continuidad y perfeccionamiento del trabajo del Contac Center, el cual permitirá apoyar el proceso de atención de reclamos de los usuarios.

10.- BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

La construcción de un Chile moderno y desarrollado requiere del acceso pleno de todos los ciudadanos a las nuevas oportunidades de comunicación. En una Sociedad de Información las personas tienen un mayor acceso al conocimiento, a la cultura y al intercambio académico, gozan de una mayor libertad de expresión y participación, y disponen de formas más eficientes de producción.

Los avances en las telecomunicaciones durante los últimos años son tangibles. Durante el último año, se puede observar que el sector de telecomunicaciones chileno ha experimentado cambios significativos, tanto en la organización industrial como en el comportamiento de los usuarios y el desarrollo de nuevos servicios.

Los diversos grados de especificidad de los distintos segmentos de la industria de telecomunicaciones, y el vertiginoso avance de los servicios y tecnologías, hace necesario contar con un estudio que permita identificar y analizar el mercado de telecomunicaciones, desde el punto de vista de las ofertas conjuntas de servicios que las empresas ofrecen a los usuarios.

Hoy en Chile existen más de 3.300.000 abonados de líneas de telefonía fija, más de 23.000.000 abonados de telefonía móvil, en sus condiciones de contrato y pre-pago, un importante porcentaje de la población cuenta con acceso a internet y televisión pagada tanto en sus condiciones de acceso inalámbrico y/o satelital.

Lo antes indicado, está sustentado en una elevada inversión por parte de las empresas tanto en infraestructura como en canales comerciales de posicionamiento y penetración de nuevos y múltiples servicios a diferentes precios. Sin perjuicio de ello, el desarrollo de la competitividad de la industria no estará completo sino cuando el mercado sea capaz de internalizar la calidad de los servicios como el elemento fundamental de diferenciación entre sus operadores, permitiendo a los usuarios optar entre diferentes alternativas de precio-calidad, en la prestación misma de los servicios y en la atención de sus requerimientos y reclamos.

Para ello, se hace necesario fortalecer los sistemas de información que permitan a los usuarios elegir en forma adecuada. Sin embargo, complementariamente se precisa también de una adecuada protección a los usuarios para evitar abusos por parte de oferentes o proveedores y una eficaz fiscalización del funcionamiento del mercado.

Junto y con base en lo anterior, los actuales niveles de exigencia de los ciudadanos respecto de los servicios que reciben, es relevante que los usuarios puedan ejercer el derecho de conocer antes de optar por un prestador u otro, cuando ello les es posible, sus niveles comparativos de excelencia.

Bajo esta misma línea de trabajo y a objeto de proteger los derechos de los usuarios, promover la sana competencia, la Subsecretaría de Telecomunicaciones desde el año 2011 ha impulsado la puesta en marcha el Ranking por Calidad de Servicio. Esto implica que desde el año 2011 se trabajará en la tarea difusión de información condición que está asociada a la aplicación del concepto de competencia por calidad de servicio. Lo señalado implica, por una parte, la difusión de los derechos de los usuarios, especialmente en los sectores más marginados del país, como asimismo, la difusión de las actuales condiciones de mercado en cada uno de los posibles bienes o servicios a adquirir o contratar, de modo tal de que prime la transparencia, disminuyendo las asimetrías de información y que el usuario se encuentre siempre en condiciones de comparar, cotizar, elegir y exigir de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones la mejor relación calidad de servicio - precio.

Para estos efectos se perfeccionarán y aplicarán los siguientes instrumentos:

- Aplicación y difusión de encuestas de satisfacción de usuarios destinadas a medir el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios.
- La publicación de rankings se reclamos de primera y segunda instancia generando análisis comparativos de los resultados tipo benchmarking, entre empresas por tipo de servicio.
- Publicación de los planes y tarifas ofertados por los diferentes operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- Aplicación de estudios bajo el modelo drive test a objeto de conocer la calidad de servicio de la red de telefonía móvil, generando comparaciones entre las empresas de telefonía móvil del país.

Por otra parte, esta tarea se fortalecerá, además, mediante la implementación de mecanismos de comunicación con las empresas proveedoras del sector o mesas de trabajo, a fin de propender a la mejor calidad del servicio de atención a clientes por parte de las propias empresas de telecomunicaciones, como asimismo de la completa y oportuna información de sus productos al mercado.

11.- RESULTADOS ESPERADOS

- Optimizar el sistema de atención de usuarios a través de la continuidad del convenio de cooperación entre la Subsecretaria de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

- Con la continuidad del Convenio Subtel – Sernac, se contribuirá desde una perspectiva territorial al cumplimiento de funciones establecidas como básicas en la legislación para la administración del sector telecomunicaciones, como aquellas que tienen relación con la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la obligación de fiscalizar los sistemas que comienzan a operar, controlar su operación a través de acciones de supervisión en terreno y monitoreos sistemáticos.

- Mayor eficiencia, oportunidad y eficacia en los procesos de atención de reclamos y fiscalización de servicios.

- Lograr que las empresas de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones operen en un alto grado de calidad a los usuarios y respeten lo que los reglamentos y las normas establecen.

12.- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Presupuesto Ley 21.053 de Dic 2017,

Item 24.01.518, Programa Fortalecimiento Regional M$ 209.231.-

Ejecución Presupuesto 1er Cuatrimestre 2018

Honorarios Neto	$	21.277.083
Impuestos Honorarios	$	2.364.120
Publicidad y difusión (confección de afiches)	$	35.700
Gasto Call Center	$	1.189.789
Total Gastos del Período	**$**	**24.865.692**

RESÚMEN:

Presupuesto Final	**M$ 209.231.-**
Gasto Año 2018	**M$ 24.866.-**
Saldo	**M$ 184.364.-**
Porcentaje de Ejecución	8,78%

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

65528

ORD.: **Nº** 008686 /

ANT.: Resolución N° 147 del 02 de marzo de 2018 que aprueba modificación Convenio de cooperación entre SUBTEL y SERNAC.

MAT.: Rendición de cuentas de cierre, convenio Subtel Sernac periodo abril de 2018

SANTIAGO, 24 MAY 2018

DE: FELIPE VELÁSQUEZ SOLÍS
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A : NELSON BRAVO CÉSPEDES
JEFE DEPARTAMENTO DE FINANZAS
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

En reunión sostenida con fecha 30.04.2018, entre el Ministerio de Economía, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Dirección de Presupuesto y Sernac, se acordó cambiar la fuente de financiamiento que Sernac poseía para la atención de reclamos y consultas en materia de telecomunicaciones. Así, el convenio del antecedente, seguirá vigente sin transferencias de recursos.

Dado lo anterior, Dipres rebajará la transferencia que otorga los recursos de Subtel a Sernac, cambiando la fuente de financiamiento a Aporte Fiscal, de esta última institución.

Con el fin de determinar los recursos a transferir a presupuesto corriente Sernac, se acordó realizar una última rendición de fondos, correspondiente a la primera transferencia de recursos, con fecha de cierre al 30.04.2018 (que se adjunta), cumpliendo así con lo establecido en el citado convenio, relativo a rendición de cuentas.

La modificación presupuestaria será tramitada vía decreto por el Ministerio de Economía, por un monto de M$182.870.-, que corresponde a la resta entre el presupuesto total de esta transferencia, menos lo ejecutado al 30.04.2018, una vez aprobada la presente rendición por parte de Subtel.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, se adjunta depósito realizado y comprobante, que acredita la devolución de los fondos no ejecutados por un monto de M$79.002.-

Sin otro particular, Saluda atentamente a Ud.,

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FELIPE VELÁSQUEZ SOLÍS
Jefe Departamento de Administración y Finanzas
Servicio Nacional del Consumidor

SUBTEL
N° Ingreso: 96282
Fecha: 29/06/2018
9628220180629

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA DE PARTES
29 JUN. 2018
N° INGRESO

ORD.: **N°** 011511 /

ANT.: Resolución N° 147 del 02 de marzo de 2018 que aprueba modificación Convenio de cooperación entre SUBTEL y SERNAC.

MAT.: Rendición de cuentas cierre, Primer cuatrimestre de 2018.

SANTIAGO, 28 JUN 2018

DE: **JUDITH FRACZINET CRISTI**
JEFA UNIDAD FINANZAS, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A : **NELSON BRAVO CÉSPEDES**
JEFE DEPARTAMENTO DE FINANZAS
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Junto con saludar, y conforme a lo establecido en el convenio entre la Subsecretaria de Telecomunicaciones y Servicio Nacional del Consumidor, remito a Ud. informe final y cierre de cuentas, de los gastos rendidos y aprobados correspondiente al 1er. Cuatrimestre de 2018.

De lo anterior y de acuerdo a lo informado en Ord. N°8686 de fecha 24.05.2018 sobre "Rendición de cuentas de cierre, convenio Subtel - Sernac", se procedió a reintegrar la totalidad de los saldos no ejecutados al 30 de abril de 2018, correspondiente a la primera transferencia de recursos en el presente año, detallados en "Anexo Rendición Final de Gastos", bajo el Convenio de Cooperación en comento.

Saluda atentamente a Ud.,

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
JEFA UNIDAD FINANZAS, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO

JUDITH FRACZINET CRISTI
Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto
Servicio Nacional del Consumidor

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Rendición final de gastos

Convenio SUBTEL – SERNAC

1er. Cuatrimestre 2018

junio - 2018

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20-06-2018	20-06-2018	20-06-2018
Cargo:	Profesional de Presupuesto	Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto	Jefe Departamento Administración y Finanzas

INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional del Consumidor en el mes de Junio del año 2007 suscribió un acuerdo con la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), formalizando una alianza estratégica a través de un Convenio de Cooperación, con el fin de velar por la protección de los consumidores(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) de servicios derivados en materias de telecomunicaciones.

En este contexto, ambas instituciones han dispuesto realizar acciones tendientes a cumplir con las disposiciones establecidas en el convenio en materias específicas de cada Servicio. (Aporte de Recursos Financieros, difusión; Definición de contenidos y/o temáticas, Rendición de Gastos, entre otras).

Respecto de lo anterior, el SERNAC ha confiado la responsabilidad de cumplir este compromiso al Departamento de Administración y Finanzas. Será esta unidad la encargada de elaborar, analizar y comunicar a través de un **informe cuatrimestral de rendición de los gastos** realizados durante el período correspondiente en las materias e Ítems referentes a: Honorarios, viáticos, gastos operacionales, gastos menores y operación de Call Center.

De lo anterior, con fecha 30 de abril de 2018, entre el Ministerio de Economía, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Dirección de Presupuestos y Sernac, se acordó cambiar la fuente de financiamiento que este último poseía para la atención de reclamos y consultas en materia de telecomunicaciones. En este sentido Dipres rebajará la transferencia que otorga los recursos de Subtel a Sernac, cambiando la fuente de financiamiento a Aporte Fiscal de este último. Así, el convenio del antecedente, seguirá vigente sin transferencias de recursos.

Con el fin de determinar los recursos a transferir a presupuesto corriente Sernac, se acordó realizar una última rendición de fondos, correspondiente a la primera transferencia de recursos, con fecha de cierre al 30.04.2018.

Por último, en la presente rendición se adjunta los depósitos realizados y comprobantes, que acreditan la devolución de los fondos no ejecutados al 30 de abril del presente, diferencia producto de la 1era. Remesa efectuada por Subtel y los gastos aprobados en el 1er. Cuatrimestre de 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20-06-2018	20-06-2018	20-06-2018
Cargo:	Profesional de Presupuesto	Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto	Jefe Departamento Administración y Finanzas

RENDICIÓN DE INGRESOS Y GASTOS

1. INGRESOS

1.1. Ingresos Comprometidos

Subtel se ha comprometido a entregar a Sernac, durante el ejercicio, ingresos por un total de **$207.736.000** (doscientos siete mil setecientos treinta y seis pesos), divididos en dos cuotas; Primera Cuota de **$103.868.000** (ciento tres millones ochocientos sesenta y ocho mil pesos) y Segunda Cuota de **$103.868.000** (ciento tres millones ochocientos sesenta y ocho mil pesos) a más tardar, el último día de los meses de Enero y de Julio de 2018.

1.2. Ingresos Percibidos

Al momento de la entrega de este informe se ha percibido el monto de $103.868.000 (ciento tres millones ochocientos sesenta y ocho mil pesos) en nuestra cuenta corriente 901239-7 SERNAC Giros Globales, del Banco Estado de Chile.

2. GASTOS

2.1 Gastos en Personal 2018

A continuación se presenta el detalle del gasto por concepto de honorarios correspondiente al cuatrimestre enero - abril de 2018 (monto bruto). El monto total corresponde a $23.641.203 (Veintitrés millones seiscientos cuarenta y un mil doscientos tres pesos).

Tabla N° 1 "Gastos en Personal"

Región	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	enero	febrero	marzo	abril	1er. Cuatrimestre
ARICA	GUILLERMO ANTONIO	OBREGÓN	MENESES	689.154	689.154	689.154	367.549	2.435.011
IQUIQUE	MARCIA IVONNE	ARIAS	COTIART	689.154	689.154	689.154	689.154	2.756.616
ATACAMA	MARIA SOLEDAD	VILLANUEVA	OVIEDO	689.154	689.154	689.154	689.154	2.756.616
CALL CENTER	KATALINA DE LOS ANGELES	ILLESCA	SOTO	784.648	784.648	784.648	784.648	3.138.592
CALL CENTER	CLAUDIA VICTORIA	QUEZADA	VALDES	784.648	784.648	784.648	784.648	3.138.592
CALL CENTER	VALERIA	COLPI	ROJAS	784.648	784.648	784.648	784.648	3.138.592
CALL CENTER	CARLA	CHAIT	CONTRERAS	784.648	784.648	784.648	784.648	3.138.592
CALL CENTER	MATÍAS ADRIAN	CARCAMO	ROMERO	784.648	784.648	784.648	784.648	3.138.592
TOTAL HONORARIO BRUTO				**$ 5.990.702**	**$ 5.990.702**	**$ 5.990.702**	**$ 5.669.097**	**$ 23.641.203**
IMPUESTO				**$ 599.070**	**$ 599.070**	**$ 599.070**	**$ 566.910**	**$ 2.364.120**
ATRASOS Y MULTAS								**$ 0**
HONORARIO LIQUIDO				**$ 5.391.632**	**$ 5.391.632**	**$ 5.391.632**	**$ 5.102.187**	**$ 21.277.083**
TOTAL HONORARIO LIQUIDO				**$ 5.391.632**	**$ 5.391.632**	**$ 5.391.632**	**$ 5.102.187**	**$ 21.277.083**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20-06-2018	20-06-2018	20-06-2018
Cargo:	Profesional de Presupuesto	Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto	Jefe Departamento Administración y Finanzas

Nota: Los impuestos respectivos fueron enterados en la Tesorería General de la República.

2.2. Pasajes aéreos período enero/abril 2018

Respecto de este ítem a rendir, no se efectúo gasto.

2.3. Gastos según Rendición Mensual

2.3.1 Primera Remesa

- Se informa que por concepto de fondo para gastos menores de Subtel, durante el mes de enero 2018 se entregó un monto total de $ 1.400.000 (un millón cuatrocientos mil pesos), $ 100.000 (cien mil pesos) por Dirección Regional.
- Es importante señalar que estos fondos se reponen mensualmente a las Direcciones Regionales.

2.4. Viáticos

Respecto de este ítem a rendir, no se efectuó en el período enero/abril 2018.

2.5. Reembolso Pasajes Terrestres

Respecto de este ítem a rendir, no se efectuó gasto en el período enero/abril 2018.

2.6. Reembolso Pasaje Aéreo

Respecto de este ítem a rendir, no se efectúo gasto en el período enero/abril 2018.

2.7. Gasto menor

Respecto de este ítem a rendir, no se efectúo gasto en el período enero/abril 2018.

2.8. Servicios Básicos

Respecto de este ítem a rendir, no se efectúo gasto en el período enero/abril 2018.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20-06-2018	20-06-2018	20-06-2018
Cargo:	Profesional de Presupuesto	Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto	Jefe Departamento Administración y Finanzas

2.9 ***Call Center, según detalle***

Corresponde a casos atendidos y tramitados en materia de Telecomunicaciones, en el mes de enero, febrero y marzo de 2018.

Meses	Factura	Monto
ENERO	4511	$ 396.263
FEBRERO	4611	$ 396.263
MARZO	4719	$ 396.263
Total		1.188.789

2.10 ***Otros***

Unidad	OTROS SERVICIOS	PROVEEDOR	$	MES
DR ANTOFAGASTA	CONFECCIÓN DE AFICHES DE TELECOMUNICACIONES	GRÁFICAS PARANOID SPA	$ 35.700	abril

2.11 ***Arriendos***

Respecto de este ítem a rendir, no se efectúo gasto en el período enero/abril 2018.

3. REINTEGROS

Depósitos realizados y comprobantes, que acreditan la devolución de los fondos no ejecutados al 30 de junio del presente, diferencia producto de la 1era. Remesa efectuada por Subtel y los gastos efectuados y aprobados en el 1er. Cuatrimestre de 2018.

- Primer Aporte 2018 : $103.868.000
- Gastos 1er Cuatrimestre : $ 24.865.692
- **Diferencia Reintegro : $ 79.002.308**

Se realizan 02 reintegros a Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuenta corriente subsidiaria fiscal Banco Estado N°9012397:

- 1er. Reintegro de $ 79.002.000 de fecha 25.05.2018
- 2do. Reintegro de $ 308 de fecha 21.06.2018
- **Total Reintegro $ 79.002.308**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20-06-2018	20-06-2018	20-06-2018
Cargo:	Profesional de Presupuesto	Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto	Jefe Departamento Administración y Finanzas

3.1 ***Comprobantes Depósitos***

Cartola Historica de Cuenta Corriente

BancoEstado 24 HORAS

Datos del cliente

Datos de la cartola

Movimientos

Fecha	Sucursal	Nº Operación	Descripción	Cheques/ Cargos $	Depósitos/ Abonos $	Saldo $
25/05	STGO.PRINCIPAL	1350016	PAGOS VARIOS DESDE BCO BCI		822.078	271.319.895
25/05	STGO.PRINCIPAL	1800995	ABONO		771.780	272.091.675
25/05	STGO.PRINCIPAL	1800995	ABONO		108.838	272.200.513
25/05	SERVI LA SERENA	0000000	DEPOSITO EN EFECTIVO SERVIESTADO		100.000	272.300.513
25/05	STGO.PRINCIPAL	1800995	ABONO		86.721	272.387.234
25/05	STGO.PRINCIPAL	0001925	CARGO TRANSFERENCIA DE FONDOS POR M	79.002.000		193.385.234
28/05	SERVI CONCE CHA	0000000	DEPOSITO EN EFECTIVO SERVIESTADO		100.000	193.485.234
28/05	STGO.PRINCIPAL	0001720	PROVISION EN LINEA CONVENIO PROVEED	570.000		192.915.234
28/05	STGO.PRINCIPAL	0017611	CHEQUE RECIBIDO EN CANJE DE BANCO	25.002		192.890.232
28/05	STGO.PRINCIPAL	0017613	CHEQUE RECIBIDO EN CANJE DE BANCO	25.002		192.865.230
28/05	STGO.PRINCIPAL	0017612	CHEQUE RECIBIDO EN CANJE DE BANCO	25.002		192.840.228
28/05	STGO.PRINCIPAL	0017608	CHEQUE RECIBIDO EN CANJE DE BANCO	25.002		192.815.226
28/05	STGO.PRINCIPAL	0017610	CHEQUE RECIBIDO EN CANJE DE BANCO	25.002		192.790.224

Resumen

Saldo Anterior $	270.497.817
Total Cheques $	125.010
Total Cargos $	79.572.000
Total Depósitos $	0
Total Abonos $	1.989.417
Saldo Final $	192.790.224

Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en www.sbif.cl

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20-06-2018	20-06-2018	20-06-2018
Cargo:	Profesional de Presupuesto	Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto	Jefe Departamento Administración y Finanzas

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Betzabet Lisoni <blisoni@sernac.cl>

Aviso de Transferencia de Fondos Nro. 7097643

2 mensajes

BancoEstado [avisopagos@bancoestado.cl] <sendmail@bancoestado.cl> 21 de junio de 2018, 9:44
Para: "blisoni@sernac.cl" <blisoni@sernac.cl>

BancoEstado

Estimado(a) SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Con fecha 20/06/2018 15:27:23, se ha realizado una transferencia de fondos desde su cuenta nro. CCT 00009012397. el detalle de esta operacion es la siguiente.

Nombre del destinatario	:	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES
Banco de destino	:	Banco Estado
Cuenta Destino	:	CCT 00009014454
Monto transferido	:	$ 308
Numero de la operacion	:	7097643

Atentamente,
BancoEstado

Importante:
Este mail es generado de manera automatica, por favor no responda a este mensaje.
P.D.: Los tildes han sido omitidos en forma intencional.

© BancoEstado 2018

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20-06-2018	20-06-2018	20-06-2018
Cargo:	Profesional de Presupuesto	Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto	Jefe Departamento Administración y Finanzas

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

RESUMEN DE INGRESOS Y GASTOS
1ER. CUATRIMESTRE DE 2018

Rendición 1er. Cuatrimestre de 2018

Primer Aporte Año 2018	**$ 103.868.000**
Segundo Aporte Año 2018	**$ 0**
Total Aporte Año 2018	**$ 103.868.000**

Gasto Efectivo 1er. Cuatrimestre de 2018

Honorarios 2018	$	21.277.083
Impuestos Pagados enero - abril de 2018	$	2.364.120
Viáticos	$	-
Reembolsos de Pasajes	$	-
Otros	$	35.700
Gasto Call Center	$	1.188.789
Gasto Servicios Básicos	$	-
Gasto efectivo 1er. Cuatrimestre de 2018	**$**	**24.865.692**

Saldo Disponible al 30 de abril de 2018	**$ 79.002.308**

Reintegro de Saldos	
Modificación Convenio de Cooperación	**$ 79.002.308**
Subtel - Sernac Res. N°147 02.03.2018	

Saldo Disponible al 31 de mayo de 2018	**$ 0**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	20-06-2018	20-06-2018	20-06-2018
Cargo:	Profesional de Presupuesto	Jefa Unidad Finanzas, Contabilidad y Presupuesto	Jefe Departamento Administración y Finanzas

Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto