



Tipo Norma	:Resolución 2141
Fecha Publicación	:10-11-2012
Fecha Promulgación	:31-10-2012
Organismo	:MINISTERIO DE ENERGÍA; SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
Título	:DESIGNA JEFE DE LA UNIDAD DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y ASIGNA FUNCIONES DE CARÁCTER DIRECTIVO A PROFESIONAL QUE INDICA
Tipo Version	:Unica De : 10-11-2012
Título Ciudadano	:
Inicio Vigencia	:10-11-2012
Id Norma	:1045535
URL	:http://www.leychile.cl/N?i=1045535&f=2012-11-10&p=

DESIGNA JEFE DE LA UNIDAD DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y ASIGNA FUNCIONES DE CARÁCTER DIRECTIVO A PROFESIONAL QUE INDICA

Núm. 2.141.- Santiago, 31 de octubre de 2012.- Vistos: El DFL N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la ley N° 18.410, orgánica de esta Superintendencia; lo previsto en la Glosa 2 de la Ley N° 20.557, Presupuesto del Sector Público año 2012 atingente a la SEC, y la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

1° La reestructuración de los procesos de gestión de reclamos interpuestos por particulares consumidores y propietarios en cuestiones derivadas de los cuerpos legales y reglamentarios que a esta Superintendencia le corresponde fiscalizar.

2° Que la citada reestructuración se ha realizado con el propósito de permitir, entre otras cosas, una gestión más eficiente y efectiva en el flujo y resolución final de los reclamos.

Resuelvo:

1° Designase a cargo y como responsable de la Unidad de Experiencia del Cliente a don Javier Andrés Assereto Cortés, RUT 14.245.632-K, funcionario a contrata asimilado al grado 5° del Escalafón de Profesionales de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, quien dependerá directamente de esta Superioridad de Servicio.

2° En el ejercicio de sus funciones, el profesional individualizado en el punto anterior estará facultado para firmar por orden del Superintendente, los siguientes actos administrativos:

a) Actos o comunicaciones, escritas o electrónicas, mediante las cuales se confiera traslado a los afectados por un reclamo o recursos respectivos que de ellos deriven, en el marco de lo dispuesto en el artículo 3, número 17 de la ley 18.410 y demás normas relacionadas.

b) Actos o comunicaciones, escritas o electrónicas, por las que se instruya, ordene o aperciba, requiriendo, dentro de un determinado plazo, todo tipo de información destinada a resolver los citados reclamos o recursos respectivos que de ellos deriven.

c) Actos mediante los cuales se resuelvan los reclamos o recursos respectivos que de ellos deriven, presentados a la Superintendencia en el marco de lo dispuesto en el artículo 3° número 17 de la ley 18.410 y demás normas relacionadas.

d) Actos mediante los cuales se comunique a otros organismos públicos o privados, el estado o situación de un reclamo y las gestiones realizadas.

e) Actos o comunicaciones, escritas o electrónicas, mediante las cuales se requiera a las empresas eléctricas y de gas, abstenerse de facturar los cargos motivos de un reclamo y no efectuar corte de suministro por estos efectos, en tanto no resuelva y/o informe sobre el particular.



f) Actos administrativos, escritos o electrónicos, mediante los cuales se formulen cargos, se absuelva o se apliquen sanciones consistentes en amonestaciones o multas iguales o inferiores a 120 UTM, cuando las personas naturales o jurídicas requeridas incurran en incumplimiento de solicitudes de entrega de información con motivo de los reclamos o consultas, como asimismo, todos aquellos otros actos, de mera tramitación, escritos o electrónicos, provenientes del mismo proceso sancionatorio. Tratándose de los recursos administrativos o judiciales que se interpongan en contra de actos que impongan sanciones, regirá lo dispuesto en el resolvo 1° de la resolución exenta N° 999, del 8 de junio de 2012, publicada en el Diario Oficial con fecha 22 de junio de 2012.

g) Actos o comunicaciones, escritos o electrónicos, mediante los cuales se dé respuesta a las solicitudes de acceso a la información, como también aquellos que informen de la resolución de prórroga contenida en el artículo 14 de la ley 20.285.

h) Actos o comunicaciones, escritos o electrónicos, que requieran la intervención de terceros, cuyos derechos pueden ser afectados en conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la ley 20.285.

3° En el ámbito de sus labores, al funcionario designado le corresponderá dirigir la Unidad de Experiencia del Cliente y en tal condición estará facultado para impartir órdenes al personal que se encuentre bajo su dependencia, como asimismo, para evaluar su desempeño a través de los informes pertinentes y hoja de precalificación o anotaciones de mérito o de demérito. Del mismo modo, deberá realizar la calificación de las solicitudes que dicho personal formule en materia de vacaciones o permisos administrativos, sin perjuicio de las prerrogativas que competan a otras jefaturas. Corresponderá, también, la autorización del cumplimiento de la jornada laboral de los funcionarios bajo su dependencia.

4° En caso de ausencia o impedimento del Jefe de la Unidad para cumplir sus funciones, dichas labores serán asumidas por el Sr. Guillermo Arriagada Navarro, RUT 13.250.307-9, funcionario a contrata asimilado al grado 8° del Escalafón de Profesionales.

5° Lo dispuesto en la presente resolución regirá respecto de toda consulta, reclamo o presentación relativa a las funciones asignadas a la Unidad de Experiencia del Cliente, que por cualquier medio sean interpuestos ante la Superintendencia o bien que sean derivados por los Directores Regionales respectivos.

6° Derógase toda otra resolución anterior dictada sobre la materia que resulte incompatible con la presente.

7° La presente resolución entrará en vigencia a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese, regístrese y comuníquese.- Luis Ávila Bravo, Superintendente de Electricidad y Combustibles.