

REF.: ESTABLECE UNIDADES DE  
COORDINACIÓN Y ASESORÍA QUE  
INDICA Y MODIFICA RESOLUCIÓN  
EXENTA 2144/2012.

RESOLUCION EXENTA DAF 484 /

SANTIAGO, 19 JUN 2015

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N° 18.410, Orgánica de SEC, artículo 7°, letra e); en el DFL N° 1/19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

La necesidad de propender a una gestión más eficaz y eficiente y de obtener una mejor coordinación y asesoría respecto de las funciones orgánicas del Servicio;

**RESUELVO:**

I.- Incorpórense y establézcase las siguientes unidades funcionales, cuya labor será prestar labor y asesoría al Jefe Superior del Servicio:

1°Unidad de Participación Ciudadana, cuyas funciones serán:

1.-Disponer las medidas administrativas necesarias para asegurar la efectividad de los mecanismos de Participación Ciudadana en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, particularmente en la implementación anual de los mecanismos establecidos en la Ley 20.500 y en la Norma General de Participación Ciudadana de la SEC.

2.-Otorgar las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil.

3.-Planificar y coordinar con la Unidad de Experiencia Ciudadana todas las acciones que, comprometidas o establecidas en las actividades de esta área, impliquen entrega de información relevante o levantamiento de información desde la ciudadanía en los distintos espacios de atención dispuestos por la Superintendencia.

4. Coordinar con las Direcciones Regionales, Departamentos Técnicos, de Comunicaciones y Administrativos de la Institución, según corresponda, actividades de participación ciudadana, que a petición de la ciudadanía; de otros organismos públicos; de las propias áreas de la Institución; o por voluntad de la Autoridad del Servicio, se puedan implementar en la SEC.

2° Unidad de Gestión del Conocimiento, que tendrá como tarea y responsabilidad asesorar en materias relacionadas con la gestión del conocimiento y de la innovación, tales como: desarrollo reglamentario, operación y mantenimiento de la biblioteca técnica y mantenimiento de la base de conocimiento del sistema de atención ciudadana, así como en otros proyectos que se encuentren dentro de su ámbito, efectuando a la Superioridad del Servicio las proposiciones y recomendaciones que se estimen necesarias.

II.- Modifíquense las Resoluciones Exentas N° 2.144 de 05.11.2012 y N° 735 de 23.04.2009, en lo siguiente: A) Modificar el nombre de la Unidad de Experiencia del Cliente que pasará a llamarse Unidad de Experiencia Ciudadana; B) Modificar en cuanto a definir con precisión las labores de la ahora llamada Unidad de Experiencia Ciudadana y de incorporar a esta, la Unidad de Reclamos que se crea en este acto y la Unidad de Atención Ciudadana.

1°.- Unidad de Experiencia Ciudadana, cuya función será asesorar y apoyar al Superintendente y a los Directores Regionales en la labor de velar por la calidad de los servicios que la Superintendencia entregue a los ciudadanos y consumidores. De esta Unidad dependerá la Unidad de Reclamos y la Unidad de Atención Ciudadana.

2° - Incorpórense y establecense las siguientes unidades funcionales, cuya labor será prestar labor y asesoría al Jefe de la Unidad de Experiencia Ciudadana:

1 Unidad de Reclamos: que prestará asesoría y apoyo, en lo relativo a recibir, gestionar, responder y resolver de manera oportuna y clara todas las consultas, solicitudes, reclamos y recursos derivados de esos requerimientos, que realicen los ciudadanos a nivel nacional

2 Unidad de Atención Ciudadana: que tendrá como tarea y responsabilidad la administración y gestión de los distintos puntos o canales de atención y contacto directos entre SEC y los ciudadanos, atendiendo consultas y solicitudes de información y todas aquellas materias que la Superioridad del Servicio estime dentro de su ámbito.

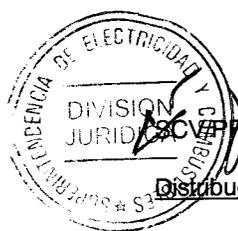
II.- Remítase copia del presente acto a todas las jefaturas del Servicio, sin perjuicio que sea difundido a todo el personal a través de correo electrónico institucional.

III.- Deróguese toda disposición que se contraponga a lo establecido en la presente resolución.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE.-**



**LUIS RODOLFO AVILA BRAVO**  
Superintendente de Electricidad y Combustibles



Distribución:

- Gabinete Superintendente
- DIE
- DIC
- DJ
- DAF
- Secretaría General
- DTSE
- DTSC
- DTIE
- DTIC
- Unidad de Normas y Estudios
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de comunicaciones
- Unidad de Informática
- Directores Regionales
- Oficinas Provinciales
- Oficina de Partes

664/1125086