

ACC: 1533750 /

**“CONVENIO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN  
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y  
COMBUSTIBLES A ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE  
YERBAS BUENAS”**

SANTIAGO, 05 JUN 2017

RESOLUCIÓN EXENTA DAF N° 238 /

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley 18.410; orgánica de SEC  
y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**RESUELVO:**

**ARTÍCULO ÚNICO:** Con fecha 28 de marzo de  
2017, se suscribió Convenio de Cooperación e Integración con la  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles a Ilustre Municipalidad de Yervas  
Buenas. Por medio de esta resolución, se aprueba texto del referido Convenio.

**CONVENIO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN**

**ENTRE**

**SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**Y**

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE YERBAS BUENAS**

En Santiago a 28 de marzo de 2017, entre la **SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC)**, Rut N° 60.510.000-7, representada por don **LUIS ÁVILA BRAVO**, Rut N° [REDACTED], ambos domiciliados en calle Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449 piso 13, de la comuna de Santiago y la **I. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE YERBAS BUENAS**, Rut N° 69.130.400-0, representado por su Alcalde, don **LUIS GILBERTO CADEGÁN MORÁN**, Rut N° [REDACTED], ambos domiciliados en Avda. Centenario N°101, comuna de Yervas Buenas, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**PRIMERO: EL MUNICIPIO DE YERBAS BUENAS**, en la implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano, ha definido como objetivo general, habilitar, en beneficio de todos los ciudadanos/as, un Sistema de Atención Ciudadana.

**SEGUNDO:** La **SEC**, tiene como misión, vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de electricidad y combustibles, y cuenta con un Departamento de Experiencia Ciudadana, cuyo objetivo es la Atención de Reclamos de ciudadanos, contra Instaladores Autorizados y empresas del rubro de electricidad y combustibles.

**TERCERO:** Objeto: Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (**MUNICIPALIDAD DE YERBAS BUENAS - SEC**) acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los ciudadanos que realicen reclamos, denuncias, solicitudes o consultas a la **SEC** o en contra de Instaladores Autorizados y empresas eléctricas, de gas y combustibles.

**CUARTO:** En virtud de éste convenio **EL MUNICIPIO** derivará a la Superintendencia todos aquellos reclamos definidos como de su competencia. La derivación de los casos se realizará a través de una aplicación que la **SEC** pondrá a disposición para el uso del municipio.

**QUINTO:** Traspaso de información: La **SEC** emitirá y entregará reportes detallados de la gestión realizada en el Municipio de manera mensual.

**SEXTO:** Las obligaciones de las partes: Conforme lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. **EL MUNICIPIO** se obliga a poner a disponer los recursos humanos y técnicos para la prestación del servicio.
2. **EL MUNICIPIO** se obliga a registrar y derivar, casos de competencia de la **SEC** en los términos señalados en la Cláusula Cuarta.
3. La derivación de casos desde **EL MUNICIPIO** hacia la **SEC**, se realizará a través de un programa o aplicación implementará la **SEC**. A su vez, a través de esta aplicación **EL MUNICIPIO** conocerá el número del caso ingresado a su sistema, lo que le permitirá al **MUNICIPIO** monitorear este reclamo.
4. La **SEC** pondrá a disposición del **MUNICIPIO** un acceso a su base de conocimientos, la cual se encuentra dada en el portal de la **SEC**, lo que permitirá al **MUNICIPIO**, contestar en forma oportuna lo consultado por los ciudadanos.
5. **EL MUNICIPIO** y la **SEC**, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión semestral, con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.
6. La **SEC** se compromete y obliga a capacitar y dar soporte en línea, así como realizar reforzamientos coordinados con anticipación entre los encargados por ambas partes de este convenio.

**SEPTIMO:** Difusión: Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente en conjunto entre las contrapartes técnicas designadas por las partes, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

**OCTAVO:** Actualización normativa: Ante eventuales modificaciones a la normativa vigente que afecten la atención de los ciudadanos, la **SEC** se compromete a actualizar oportunamente esta información en la base de conocimientos que utilizará el **MUNICIPIO**.

**NOVENO:** Confidencialidad de la Información: En el cumplimiento del presente convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. También se reconoce la protección a la información comercial o legal de los proveedores según lo dispuesto en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

**DECIMO:** Contrapartes Técnicas: Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, la **SEC** designa como contraparte técnica al Jefe de Canales de Atención, dependiente del Departamento de Experiencia Ciudadana de la **SEC**. Por su parte, el **MUNICIPIO** designa a don **EDUARDO MUÑOZ MUÑOZ**, inspector de obras, dependiente de la Dirección de Obras Municipales.

**DECIMO PRIMERO:** Actividades de capacitación: Para mejorar el tratamiento y la gestión de los reclamos, particularmente en cuanto a su recepción, el **MUNICIPIO** y la **SEC**, por mutuo acuerdo y en los casos que se estime necesario, se comprometen además a la realización de actividades de capacitación a todos los encargados y/o ejecutivos, respecto a la legislación existente sobre normas y a la regulación del mercado de Electricidad y Combustibles.

**DECIMO SEGUNDO:** Vigencia, renovación y término del convenio: El presente Convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos que lo aprueben, dictados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y la Ilustre Municipalidad de Yerbos Buenas, respectivamente, se encuentren totalmente tramitados, y tendrá una duración de un año a contar de esa fecha. El Convenio se renovará automáticamente por periodos iguales y sucesivos, a menos que, ambas partes de común acuerdo, o alguna de éstas, unilateralmente, manifieste su intención de poner término al mismo, la que deberá ser comunicada por escrito a la otra parte, a través de carta certificada con a lo menos 30 días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.

**DECIMO TERCERO:** Juridicidad: Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Linares y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia para todos los efectos legales de este instrumento.

**DECIMO CUARTO:** Copias: Que, el presente contrato se firmará en 4 copias quedando dos en poder de cada parte.

Regístrese, comuníquese y archívese.



LUIS AVILA BRAVO

Superintendente de Electricidad y Combustibles



SCV/PPM/CAS/JAD/IOM  
Distribución

- Municipalidad Yerbas Buenas
- DEC
- Secretaría General
- DAF
- Oficina de Partes