



ACC: 18.54229 /

“ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN  
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y  
COMBUSTIBLES E ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE  
QUILLOTA”

SANTIAGO, 07 FEB 2008

RESOLUCIÓN EXENTA DAF N° 81 /

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 22 de septiembre  
de 2016, se suscribió Convenio de Cooperación e Integración con la  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles a Ilustre Municipalidad de Quillota.  
Por medio de esta resolución, se aprueba texto del referido Convenio.

#### ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN

ENTRE

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Y

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA

En Santiago a 22 de Septiembre de 2016, entre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), RUT N° 60.510.000-7-, representada por Luis Avila Bravo , Rut N° [REDACTED], ambos domiciliados en calle Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449 piso 13 de la comuna de Santiago y la Ilustre Municipalidad de Quillota, Rut N° 69.060.100-1, representado por su Alcalde, Don Luis Alberto Mella Gajardo, Rut N° [REDACTED], ambos domiciliados en Calle Maipú N° 330, comuna de Quillota, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**PRIMERO:** EL MUNICIPIO DE QUILLOTA, 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, también cuenta con un Departamento de Experiencia Ciudadana, cuyo objetivo es la Atención de Reclamos de ciudadanos, de empresas del rubro de electricidad y combustibles.

**TERCERO: Objeto:** Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA - 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 las 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 disponibilice la SEC, 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 disponibilizar 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 que disponibilizará 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 disponibilizará al 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. 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.


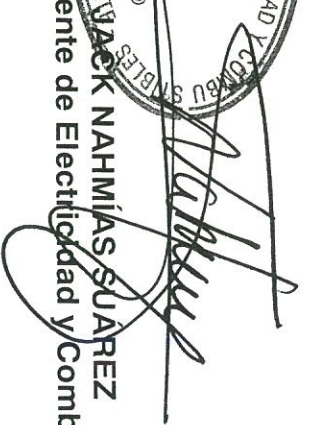


**DECIMO: Contrapartes Técnicas:** Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, la SEC designa como contraparte técnica al Jefe de Canales de Atención, dependiente de la Unidad de Experiencia Ciudadana de la SEC. Por su parte, el MUNICIPIO designa a don Manuel Audilio Olivares Tapia.



**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 Quilota, 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 de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**ZACK NAHMÍAS SUÁREZ**  
Superintendente de Electricidad y Combustibles(S)



DMC/ión  
Distribución  
DAF  
Municipalidad de Quilota  
• DE  
• Secretaría General  
• DAF  
• Oficina de Partes