

**MODIFICA UNIDAD DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA Y DE EXPERIENCIA
CIUDADANA Y ACTUALIZA ORGANIGRAMA
INSTITUCIONAL**

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. 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 D.F.L. 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 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; la resolución exenta DAF N° 484, de fecha 19 de junio de 2015, las resoluciones 7, 8 y 9 de 2019, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón, y;

CONSIDERANDO:

1°.- Que la Ley N°20.500 sobre Participación Ciudadana en la gestión pública, hace necesario que estos procesos sean ágiles, cumplan con estándares apropiados para garantizar el derecho de los ciudadanos a la participación y que es deber del Estado su fortalecimiento.

2°.- Que SEC mediante resolución exenta DAF N° 484 de 19 de junio de 2015, estableció las Unidad de Participación Ciudadana y actualizó nombre de la Unidad de Experiencia Ciudadana, creando dos unidades adicionales dependiente de esta última.

3°.- Que atendiendo el Instructivo Presidencial N° 007 del Gabinete Presidencial, de fecha 18 de agosto de 2022, en orden a que es indispensable para el desarrollo del país y fortalecimiento de la democracia garantizar el cumplimiento de la ley, reforzando las normas relacionadas a la participación ciudadana en la gestión pública.

RESUELVO:

1. Establecer una sola Unidad Funcional que se denomine “Unidad de Participación y Experiencia Ciudadana”, la que dependerá directamente de la jefatura del servicio, cuyas funciones son las que se detallan a continuación:

- i. Asesorar y apoyar a la jefatura superior de la institución y Direcciones Regionales en la labor de velar por la calidad de los servicios que la Superintendencia entregue a los ciudadanos y consumidores. En particular, 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.



- ii. Planificar y coordinar todas las acciones que impliquen entrega de información relevante o levantamiento de información desde la ciudadanía en los distintos espacios de atención dispuestos por la Superintendencia.
- iii. 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 SEC.
- iv. Otorgar las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil.
- v. Planificar y coordinar todas las acciones impliquen entrega de información relevante o levantamiento de información desde la ciudadanía en los distintos espacios de atención dispuestos por la Superintendencia.
- vi. De esta Unidad dependerá:
 - a. **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, denuncias, solicitudes, reclamos y recursos derivados de esos requerimientos, que realicen los ciudadanos a nivel nacional
 - b. **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.
 - c. **E-declarador**: administrar la plataforma del e-declarador para recibir e inscribir las declaraciones de instalaciones interiores de electricidad, gas, combustibles, energías renovables y todo trámite que se incorpore a esta plataforma electrónica.
 - d. **Participación Ciudadana**: tendrá como parte de sus funciones 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. En todo lo no modificado en la presente resolución manténgase vigente la resolución exenta DAF N°484, de 2015.

Anótese, Publíquese y Comuníquese

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente
Superintendencia de Electricidad y Combustibles



Caso:1842175 Acción:3301103 Documento:3519648
V°B° LOM/IOD/JAC/CMC/PFM/HAM