Ministerio de Energía

Gobierno de Chile

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

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 Nº 1/19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº 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:

Ministerio de Energía

Gobierno de Chile

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

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.-

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES - SUPERINTENDENTE -

LUIS RODOLFO AVILA BRAVO
Superintendente de Electricidad y Combustibles

DIVISION JURIDICA

DAF

SCV/PPM/IOD/MRL/JAC/CMC/CRR/prb

Distribución:

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

acc/1125886

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 17072
Santiago, 20 de Abril de 2023

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
Superintendenta
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS