



ACC: 2725163 /

**ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN ENTRE  
LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y  
COMBUSTIBLES Y LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE  
HUALAIHUÉ**

SANTIAGO,

06 OCT 2020

33396

RESOLUCIÓN EXENTA N° \_\_\_\_\_/

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley 18.410; orgánica de SEC y en la Resolución N° 6, 7 Y 8, de 2019, de la Contraloría General de la República.

**RESUELVO:**

**ARTÍCULO ÚNICO:** En el mes de agosto de 2020, se suscribió Convenio de Cooperación e Integración entre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y la Ilustre Municipalidad de Hualaihué. Por medio de esta resolución, se aprueba texto del referido Convenio.

**ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN ENTRE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE HUALAIHUÉ - SEC**

En Agosto de 2020, entre la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)**, RUT N° 60.510.000-7-, **representada por 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 **Ilustre Municipalidad de Hualaihué**, Rut N° 69.252.200-1, representada por su Alcalde, don Freddy Alejandro Ibacache Muñoz, Rut: [REDACTED] ambos domiciliados en calle 21 de Septiembre N° 450 Hornopirén, comuna de Hualaihué, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**PRIMERO:** EL MUNICIPIO DE HUALAIHUÉ, 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, de empresas del rubro de electricidad y combustibles.

**TERCERO: Objeto:** Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (MUNICIPALIDAD DE HUALAIHUÉ - 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 disponer de 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 dispondrá 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 dispondrá 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 del Departamento de Experiencia Ciudadana de la SEC. Por su parte, el MUNICIPIO designa a la Administradora Municipal Srta. Evelyn Catalán Villavicencio.

**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 Hualaihué 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

**LUIS ÁVILA BRAVO**  
Superintendente  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

CERTIFICO QUE LA FOTOCOPIA  
TENIDA A LA VISTA  
ES FIEL AL ORIGINAL

SLP/PPM/OMC/CTC/LOM  
Distribución

- DEC
- **DAF**
- Dirección Regional de Los Lagos
- Oficina de Partes

**CHRISTIAN MINO CONTRERAS**  
Jefe Depto. Administración y Finanzas  
SUPERINTENDENCIA DE  
ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES