



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '24



Contenido

I. Información General de la Institución.....	2
II. Resultados de Gestión 2023 – Compromisos Gubernamentales	6
III. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico 2023.....	166
IV. Resultados Gestión Ámbito Combustibles 2023	26
V. Cantidad y tipo de Productos Certificados el año 2023	33
VI. Resultado Gestión Ámbito de Sostenibilidad Energética 2023.....	35
VII. Resultados Gestión Atención Ciudadana 2023.....	47
VIII. Sanciones Cursadas por la SEC año 2023.	63
IX. Desafíos 2024.....	64

I. Información General de la Institución

118 años Trabajando por las personas, fiscalizando la seguridad y calidad de los Productos y Servicios de la industria de la Energía.

Nuestra Misión

”Vigilar que la ciudadanía reciba productos y servicios energéticos en condiciones de seguridad y calidad, mediante la fiscalización de la normativa vigente y resguardando los derechos de las usuarias y los usuarios, así como de todas las entidades que participan en el mercado energético”.



Esta declaración se alinea con lo establecido en el artículo 2° de nuestra Ley Orgánica, N°18.410 de 1985, en términos de que “*El objeto de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, sobre producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios, sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas; y que, las operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas*”.

Objetivos Estratégicos de la SEC

De valor público

- Fortalecimiento del proceso de fiscalización.
- Fiscalización de nuevos energéticos.
- Monitoreo del Mercado.
- Interoperabilidad con otros servicios públicos para la fiscalización.
- Desarrollo de un expediente electrónico universal.

De los ciudadanos

- Plataforma de gestión ciudadana que genere certidumbre y confianza en el sistema energético del país.
- Actualización de la normativa de atención ciudadana / mejorar procesos y procedimientos (Empresas/Sec).

De los procesos

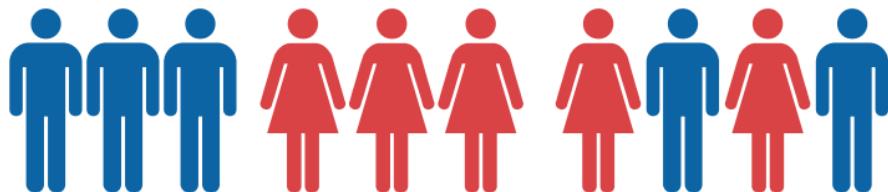
- Recursos para desarrollar proyectos e iniciativas.
- Plan de incidencia en las normativas que impacten la acción de la sec.
- Coordinación y colaboración con otros actores para compartir experiencias, buenas prácticas y gestionar el conocimiento.
- Relación con grupos de empresas y gremios para identificar brechas en las materias de aplicación de normativa.
- Fortalecimiento del posicionamiento de la sec como referente técnico y comunicacional, a través del relacionamiento con los distintos actores de los mercados energéticos.

De las personas/conocimiento

- Gestión del conocimiento.
- Desarrollo de la carrera institucional.
- Formación y retención de líderes.
- Fortalecimiento de la perspectiva de género
- Modelo de gestión en contexto de teletrabajo.
- Cuadro de mando de gestión interna.

Funcionarios y Funcionarias de la SEC

La dotación de funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles el año 2023, considerando dotación de planta, contrata y contratos honorarios fue de 374 funcionarios y funcionarias a nivel nacional.



Hombres
213

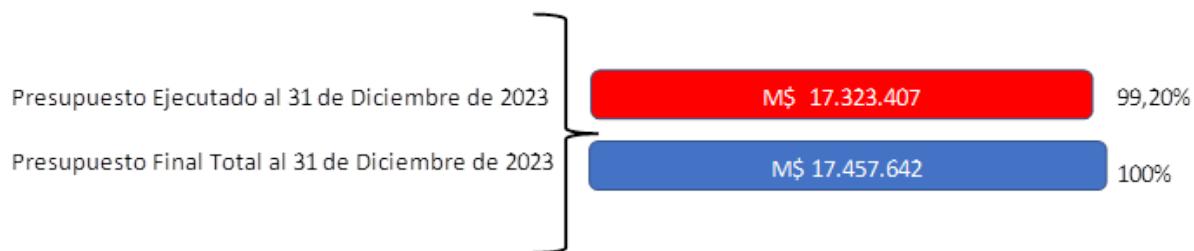
Mujeres
161

Total Dotación
374

	RM	REG	HONORARIOS
Hombre	151	45	17
Mujeres	125	30	6
Total	276	75	23

Nuestro Presupuesto

Nuestro presupuesto final al 31 de diciembre del año 2023 fue de **M\$ 17.457.642** (un 8.9% superior al 2022) con los que se financiaron todos los gastos de operación de la Institución para la prestación y entrega de los Bienes y Servicios que nos permiten cumplir nuestra Misión Institucional y aportar, cada día, a mejorar las condiciones de seguridad y calidad que se entrega a la ciudadanía en los sistemas de electricidad, gas y combustibles líquidos.



Puede revisar detalle en:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/Ppto.a+Diciembre.pdf/0b73c535-6d0f-4fe4-aa38-2a3060b8e023>

II. Resultados de Gestión 2023 – Compromisos Gubernamentales

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Agenda de Energía 2022-2026, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles continúa trabajando en diversas iniciativas alineadas con los objetivos de mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía, elevar los estándares de servicio de las empresas del sector energético, fortalecer el desarrollo y uso de energías renovables y la electromovilidad. Por otra parte, durante el año 2023 la Superintendencia tuvo que dar respuesta ante situaciones de catástrofe como los incendios forestales y sistemas frontales que afectaron distintas regiones del centro y sur del país.

Entre las principales tareas realizadas por la SEC vinculadas a la Agenda de Energía y a prioridades gubernamentales, destacamos lo siguiente:

I. Unidad de Sostenibilidad Energética

Debido al crecimiento y complejidad de las materias asociadas a Eficiencia Energética, Energías Renovables y Electromovilidad, y considerando el rol clave que tienen para la política energética de largo plazo, resultaba fundamental tener en la estructura interna de la institución una unidad especializada que abordara y se hiciera cargo de estos procesos. Por este motivo, mediante la Resolución Exenta Electrónica N°19.056 del 1 de septiembre de 2023, se creó la Unidad de Sostenibilidad Energética, con dependencia directa de la jefatura del servicio.

Lo anterior, permite realizar de forma más eficiente el seguimiento, monitoreo y fiscalización del cumplimiento del marco regulatorio, en lo que respecta a la seguridad del energético y los productos relacionados y el comportamiento de la industria. También, contar con una Unidad dedicada exclusivamente a esta materia permite identificar las oportunidades y necesidades de desarrollos normativos, de manera de proponer y generar nuevas normativas técnicas, en línea al vertiginoso desarrollo de tecnologías y nuevos productos que hacen necesario estar evaluando estas materias de forma sostenida en el tiempo. Esta nueva unidad se compone de tres áreas encargadas de apoyar los desafíos planteados: Eficiencia Energética, Recursos Distribuidos y Transporte Eficiente.

a. Ley de Eficiencia Energética

Durante el 2023 el principal foco de la Unidad de Eficiencia Energética fue la implementación de la Ley 21.305, permitiendo que las exigencias a los Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía (CCGE) puedan llevarse a cabo, considerando que en marzo del 2024 el primer grupo de CCGE definido por el Ministerio de Energía mediante la Resolución Exenta N°13, deberá tener implementado uno o más Sistemas de Gestión de Energía (SGE). Además de cumplir con el envío a esta Superintendencia de los respectivos informes de auditorías definidas en el Reglamento (DS N°28), las cuales deben ser realizadas por auditores y/o empresas auditadoras autorizadas por esta Superintendencia.

Los requisitos para la autorización de auditores y empresas auditadoras fueron definidos en el mes de mayo, pero dado que a octubre de 2023 no contábamos con profesionales autorizados, se realizaron reuniones con distintas entidades del rubro para levantar inquietudes y analizar posibles trabas que no permitían contar a esa fecha con tales profesionales. Esto derivó en la modificación de algunos requisitos y orden de los requerimientos, además de realizar una charla abierta para dar a conocer este nuevo documento e invitar a realizar sus solicitudes de autorización. Como resultado hoy día contamos con más de treinta autorizaciones entre profesionales y empresas, y las solicitudes continúan ingresando.

Paralelamente, a fines de 2023, se finalizó el desarrollo de la plataforma que permite la captura de datos mínimos para que los distintos CCGE, a través de sus Gestores Energéticos (GE), puedan ingresar información de las empresas y sus SGE implementados. La habilitación de esta plataforma se complementó con tres charlas dirigidas a los gestores con el fin de capacitar en su uso.

Por otra parte, se resolvieron 76 procesos de discrepancias como resultado de la calificación de CCGE que llevó a cabo el Ministerio de Energía.

b. Autogeneración Eléctrica - Energías Renovables No Convencionales.

El crecimiento significativo de las energías renovables nos ha planteado importantes desafíos institucionales, en donde en primer lugar debemos garantizar la seguridad y calidad de estos energéticos. Actualmente la Superintendencia se encuentra trabajando en materias de fiscalización, para garantizar la seguridad de estas instalaciones, monitoreo periódico y sistemático del mercado, que permitan levantar hallazgos que den paso a mejoras regulatorias y así continuar con el crecimiento sostenido que han tenido estas tecnologías, como también proveyendo un sistema informático sólido que permita la tramitación ágil de conexión. Es así como durante el 2023 se desarrolló la aplicación “Explorador de capacidad de Generación Distribuida”, la cual permite evaluar el impacto de la generación distribuida, conocer la factibilidad de conexión en BT de forma simplificada considerando los generadores conectados, y previstos de conectar, asociados a cada transformador de distribución. Asimismo, se realizaron mejoras a los procesos de autorización de productos, desarrollando el “Buscador de Productos” como también al sistema de declaración de instalaciones E-Declarador, permitiendo declarar instalaciones que poseen almacenamiento en sus características técnicas.

El año 2023 se superaron las 21.000 instalaciones inscritas de Generación distribuida para el autoconsumo, mediante el trámite creado para estos efectos “Trámite TE4”, las cuales totalizan 233 MW de potencia instalada. Desagregando por regiones, destacando la mayor cantidad de instalaciones inscritas en la Región Metropolitana (6.338), seguido por la región de Valparaíso (2.671) y la región de Atacama (2.360). En cuanto a potencia, también es liderada por la Región Metropolitana con (72 MW), seguido por la región de Valparaíso con (38 MW) y la Región de O'Higgins (33 MW).

Como se observa, la Generación Distribuida ha tenido un crecimiento sostenido en el tiempo, donde, como SEC, hemos participado activamente dotando de procedimientos y herramientas para velar por la agilidad de estos procesos y a la vez que se mantenga un alto estándar en materia de seguridad en este tipo de instalaciones. Esto nos ha planteado importantes desafíos

y uno de ellos es la incorporación del almacenamiento, que estamos seguros, significará un decisivo aporte al desarrollo de esta tecnología.

c. Electromovilidad.

Durante el año 2023, la electromovilidad fue una alternativa creciente para distintos usuarios, lo anterior lo demuestran las cifras de la Asociación Nacional Automotriz de Chile, que señalan que la cantidad de vehículos 100% eléctricos e híbridos enchufables comercializados en el país, alcanzó las 3.557 unidades, lo cual significó un incremento de más del 60% respecto al año 2022, llegando el parque vehicular a 8.454 unidades. Dado este crecimiento, se vuelve necesario tener una infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, tanto pública como privada que responda a esta demanda, potenciando a su vez el desarrollo e integración de la electromovilidad en términos de disponibilidad como también en seguridad.

En línea con esto, el año 2023 la Superintendencia se ha movilizado para velar por la seguridad de las instalaciones que proveen energía a los diferentes vehículos eléctricos, lo cual ha sido realizado mediante la inspección directa de las instalaciones públicas y privadas a lo largo del país, en conjunto con la actualización de la normativa vigente bajo la perspectiva de mejoramiento constante y desarrollo de sistemas digitales de información. En este contexto, en julio de 2023 se inició la consulta pública de la modificación al Pliego Técnico Normativo RIC N°15, que establece los requerimientos técnicos y de seguridad que deben cumplir las instalaciones de consumo eléctricas destinadas a la recarga de vehículos eléctricos, reconociendo al vehículo eléctrico como un recurso distribuido, permitiendo la inyección de energía desde la batería hacia el sistema de distribución, según lo establecido en la Ley de Almacenamiento y Electromovilidad. Cabe señalar que dicho pliego ya terminó su proceso de redacción y revisión.

Asimismo, se revisaron en terreno más de 120 instalaciones para electromovilidad en el país, verificando aspectos relacionados a la seguridad, la correcta operación y disponibilidad de servicio. Destaca la fiscalización del total de los Centros de Carga para el Transporte Público, incluyendo el primer centro de este tipo fuera de la región Metropolitana, con una flota de 40 buses eléctricos lo cual impactará positivamente a miles de ciudadanos que día a día utilizan el transporte público en la región de Antofagasta, permitiendo descentralizar el alcance de la movilidad sostenible al resto del país.

Adicionalmente, se realizaron 542 nuevas inscripciones de instalaciones de electromovilidad, más del 100% de las instalaciones inscritas durante 2022, sumando así un total de 1.208 instalaciones, con 2.730 cargadores de uso público y privado, centros de carga de transporte público y electro terminales, y 136 MW de potencia instalada, duplicando en un solo año la potencia instalada a fines del año 2022. En cuanto a las instalaciones privadas, tuvieron un aumento de más del 140% respecto al año anterior, sumando 399 nuevas instalaciones. Por otro lado, en 2023 se registraron más de 440 nuevos puntos de recarga pública ubicados en 103 instalaciones, llegando a 1.180 puntos de carga de acceso público ubicados a lo largo del país, extendiendo la electro-ruta más larga de Latinoamérica a más de 1.500 km.

Finalmente, respecto a las nuevas disposiciones establecidas en la Ley 21.305 Sobre Eficiencia Energética, la Superintendencia está trabajando en el desarrollo de la Plataforma de Interoperabilidad de estaciones de carga, que permitirá a los usuarios, acceder en tiempo real a

la información del estado de los cargadores públicos en el país. En este contexto, la interoperabilidad busca facilitar el acceso a la información por parte de los usuarios, permitiéndoles tomar decisiones respecto a la recarga de vehículos eléctricos en la infraestructura de acceso pública. Además, se ha trabajado en conjunto al Ministerio de Energía y el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en la implementación de Estándares de Eficiencia Energética, en concordancia con lo establecido en la Ley que busca que ingresen tecnologías vehiculares más eficientes al país y no necesariamente vehículos más costosos.

III. Hidrógeno

Durante el año 2023, se dio continuidad al trabajo de colaboración y transferencia de recursos entre la Subsecretaría de Energía y la Superintendencia, iniciado en julio de 2021 para generar apoyo técnico recíproco, con el fin de contribuir al desarrollo ágil de la industria del Hidrógeno como combustible; impulsando mejoras en la tramitación de los procesos que se requieren para autorizar las actividades de producción, acondicionamiento, almacenamiento, transporte, distribución y uso del hidrógeno como combustible y sus derivados, en concordancia con la Política Energética Nacional y en particular con la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde.

Una medida importante para nuestra institución, fue el nombramiento de una Encargada Institucional, quien tendrá como principales desafíos, organizar la Unidad de Hidrógeno que se creará y representar a la institución ante los diversos actores, públicos y privados, que están desarrollando iniciativas tendientes al desarrollo y uso de este recurso energético; como así también, la revisión y aprobación de proyectos por medio del procedimiento especial establecido.

En el transcurso del año fueron autorizados 4 proyectos, los que se detallan en la siguiente tabla, quedando otros 2 en etapa de evaluación:

Nº	Titular	Autorización	Descripción del proyecto	Ubicación
1	HIF Chile 1 SpA.	R.E SEC N° 15821, del 23.01.2023	Autoriza a empresa HIF Chile 1 SpA., Proyecto Piloto de Descarbonización y Producción de Combustibles Carbono Neutral - Instalación de Producción, Acondicionamiento, Almacenamiento y uso de hidrógeno verde	Punta Arenas, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena
2	Linde Gas Chile S.A.	R.E SEC N° 16062, del 03.02.2023	Autoriza a empresa Linde Gas Chile S.A., Proyecto Estación de Servicio de Hidrógeno Linde	Avenida Américo Vespucio N° 098, comuna de Pudahuel, Región Metropolitana.
3	Quempin SpA	R.E SEC N° 19660, del 16.10.2023	Autoriza a Quempin SpA proyecto especial \"Pebetero Olímpico de Combustión GLP - Hidrógeno Verde\" Operará en octubre y noviembre 2023.	Estadio Nacional, comuna de Ñuñoa, Región Metropolitana
4	Centro de Investigación Científico Tecnológico para la Minería (CICITEM)	R.E SEC N° 20380, del 24.11.2023	Autoriza a Centro de Investigación Científico Tecnológico para la minería CICITEM proyecto especial "Planta Piloto Móvil para el estudio de evaluación del potencial de generación de hidrógeno solar en la Región de Antofagasta.	Antofagasta, Región de Antofagasta

Registro de pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria

El 12 de enero de 2021, fue publicada en el Diario Oficial, la Ley 21.304 “Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes” la que permite garantizar el no corte de suministro por no pago, a los domicilios de pacientes registrados como electrodependientes; la obligación de las empresas de mitigar los efectos de las interrupciones de suministro; el descuento en la boleta del consumo del equipamiento electrodependiente y la creación de un registro de paciente electrodependiente por parte de las empresas concesionarias. El 9 de mayo de 2022 se realizó la promulgación del reglamento, lo que permitió la entrada en vigencia de la Ley 21.304

Con motivo de la Ley, la SEC asumió un rol fiscalizador del registro que las empresas deben llevar, sobre los pacientes electrodependientes de sus zonas de concesión. A diciembre del año 2023, según la información del registro de pacientes electrodependientes que administran las empresas concesionarias de distribución, y que entregan periódicamente a esta institución, se encontraban vigentes en la plataforma 10.311 pacientes electrodependientes, es decir, con indicación de hospitalización domiciliaria y/o que requieren la conexión a equipos de soporte vital, que funcionan con electricidad y donde la gestión oportuna de los actores involucrados ante interrupciones de suministro eléctrico, es clave para no poner en riesgo la seguridad e incluso la vida de estos pacientes.



¿Dónde Registrarse?

Registro en línea en www.sec.cl

Adjuntar:
1.- Certificado original de Paciente Electrodependiente.
2.- Copia de una boleta.

Registro en oficinas de la SEC

Presentar:
1.- Certificado original de Paciente Electrodependiente
2.- Formulario de solicitud de registro.
3.- Copia de una boleta.

Registro en oficinas de las Empresas Eléctricas

Presentar:
1.- Certificado original de Paciente Electrodependiente
2.- Formulario de solicitud de registro.

SEC [@SEC_cl](https://twitter.com/SEC_cl)
[Facebook/superintendenciasec](https://facebook.com/superintendenciasec)

Aplicación Mobile – Riesgo eléctrico en la vía pública.

En el año 2018, se implementó la herramienta “Riesgo Eléctrico en la vía pública”, que permite, a cada persona que advierta condiciones de riesgo eléctrico en la vía pública y disponga de un smartphone compatible, pueda ingresar una denuncia de inmediato, indicando la dirección del lugar de riesgo, la causa de este (cable cortado, poste chocado, entre otros) e incluso adjuntar evidencia, como puede ser una fotografía.

Durante el año 2023 se recibieron 983 denuncias por medio de esta aplicación Mobile y WEB, lo que muestra que las personas usan esta herramienta, aportando información que nos permite la adopción de medidas, para regularizar las situaciones denunciadas en menor tiempo.

Esta herramienta permite que la denuncia sea recibida paralelamente, tanto por la SEC como por la empresa eléctrica responsable de la instalación, la que debe iniciar las acciones de normalización que correspondan, dentro del plazo de 2 horas para zonas con redes de densidad media a alta, y de 4 horas para redes de densidad baja o muy baja, cumpliendo con la obligación normativa que establece que: “Es deber de todo concesionario de servicio público de cualquier naturaleza mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas.

Gestión Emergencias en el marco del Plan Nacional de Gestión de Riesgos y Desastres

La creación del Sistema Nacional de Prevención y Respuestas ante Desastres creado bajo la Ley 21.364, dependiente del Ministerio del Interior estableció que el Ministerio de Energía fuese integrante permanente del Comité Nacional para la Prevención de Riesgos y Desastres, y en consecuencia, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, como organismo fiscalizador del sector energía, asume un rol de coordinación y articulación significativo como organismo técnico, tanto para el monitoreo de amenazas de la infraestructura energética, como para la articulación de acciones para hacer frente a las consecuencias derivadas de alteraciones de suministro eléctrico, del suministro de combustibles o el daño a la infraestructura energética necesaria para su distribución a la población. En este contexto, junto con velar por la disponibilidad de los energéticos, se debe asegurar que los mismos lleguen a las personas de manera segura y su uso no represente un riesgo ni para las personas ni sus cosas.

A la SEC, representada por la Superintendenta, le corresponde participar en el Comité Nacional Para La Gestión de Riesgos y Desastres (COGRID), acompañando como asesor técnico o

representando, según sea el caso, al Ministro de Energía; es así, que en las distintas contingencias y emergencias que ha enfrentado nuestro país el año 2023, por ejemplo, los sistemas frontales del mes de agosto que abarcaron un extenso territorio desde la región de Valparaíso hasta Bío-Bío, provocando la crecida y desbordes de ríos, inundaciones y la activación de quebradas, con daño a la infraestructura eléctrica y múltiples interrupciones de suministro; en este y otros eventos de emergencia la Superintendenta Marta Cabeza, se constituyó junto al resto de las autoridades a cargo de la gestión de emergencia, de manera realizar las coordinaciones con los equipos técnicos de la Superintendencia, las empresas de los segmentos generación, producción, transmisión, transporte o distribución involucradas, según sea el caso, para efectos de contar con los recursos necesarios y la adopción de medidas oportunas para el restablecimiento de la infraestructura energética afectada y la reposición de los suministro de los servicios de electricidad y combustibles.

En lo que respecta a la labor de prevención de esta Superintendencia y en su calidad de organismo fiscalizador de las empresas del sector energía, se ha continuado con la instrucción a las distribuidoras de mantener planes de emergencias actualizados, los que deben tener en consideración los protocolos y flujos de comunicación establecidos con el Ministerio de Energía. También, durante el año 2023, para el caso de los eventos recurrentes o estacionales, la SEC ha instruido a las empresas la formulación y gestión de planes de acción tendientes a la prevención y/o mitigación de condiciones, que en temporada de altas temperaturas o invernal, puedan afectar la continuidad del suministro eléctrico.

Uno de los principales factores para la gestión de una emergencia es contar con información oportuna, trazable y verificable, para lo cual, junto con la instrucción de planes de acción y su fiscalización, se ha instruido a las empresas mantener en línea información de las interrupciones de suministro eléctrico que están afectando a los distintos alimentadores, lo que permite que esta Superintendencia cuente permanentemente en su sitio WEB www.sec.cl con el informe de interrupciones en línea, a través del aplicativo WEB “Clientes sin luz” <https://www.sec.cl/interrupciones-en-linea/>. Este informe está disponible las 24 horas del día, tanto para las autoridades a nivel nacional, regional y comunal; como para los medios de comunicación y cualquier persona que requiera conocer y visualizar la evolución de las interrupciones de suministro en las distintas zonas del país. Esta información es relevante para la toma de decisiones y el seguimiento del trabajo de las empresas para recuperar los suministros perdidos y fiscalizar los tiempos de recuperación, las cuadrillas y equipos de emergencia destinados a cada zona, entre otros factores.

Procedimientos en Caso de Catástrofes

Durante el año 2023, y como ha venido siendo la constante de los últimos años, nuestro país tuvo que hacer frente a diversas catástrofes en varias regiones, y entre éstas, las de mayores efectos y afectación en la población fueron los incendios en temporada de altas temperaturas y

las severas inundaciones en la zona centro sur en temporada invernal. En respuesta a estas situaciones, nuestra Superintendencia, jugó un rol de coordinación y gestión entre los distintos actores para el proceso de reconstrucción de viviendas siniestradas, particularmente en lo referido al restablecimiento del suministro eléctrico en las localidades e que la infraestructura energética resultó dañada; estableciendo los procedimientos de excepción necesarios para la ejecución y energización de las instalaciones de consumo de energía eléctrica de viviendas de emergencia y viviendas existentes dañadas.

Específicamente, para los incendios forestales que afectaron las regiones de Ñuble, Biobío y La Araucanía en el mes de febrero, se formalizó el procedimiento mediante la Resolución Exenta Electrónica N° 16.117 del 08 de febrero de 2023, posteriormente la Resolución Exenta Electrónica N° 16.601 de fecha 17 de marzo de 2023, modificó la anterior, principalmente para actualizar los anexos que adjuntaba.

El trabajo de nuestra Superintendencia se enfocó especialmente en la energización de las viviendas de emergencia entregadas por SENAPRED, para llevar a cabo este trabajo se coordinó con dicha institución, con las empresas distribuidoras (CGE, FRONTEL, COELCHA, COPELEC), gobiernos regionales y direcciones regionales de SEC. Este proceso de coordinación fue fundamental para garantizar la entrega oportuna y segura de energía eléctrica a las viviendas de emergencia, proporcionando así un apoyo vital a las comunidades afectadas por las catástrofes.

Destacamos los siguientes hitos alcanzados durante este proceso:

1. Revisión de los planos eléctricos de todos los proveedores de viviendas de emergencia, seguida de mesas de trabajo con estos proveedores para aclarar dudas respecto a las instalaciones eléctricas.
2. Orientación a SENAPRED sobre el estándar eléctrico requerido en el convenio entre SENAPRED y las empresas distribuidoras, especialmente en relación con la realización de alimentadores de las viviendas de emergencia.
3. Realización de reuniones con las empresas distribuidoras para explicar las resoluciones respectivas.
4. Capacitaciones para los instaladores de las empresas distribuidoras, centradas en las declaraciones TE-1 de empalmes provisорios, alimentadores y viviendas de emergencia.

Resumen viviendas de emergencia (VVEE):

	Región de Ñuble	Región de Biobío	Región de la Araucanía	Total
VVEE Requeridas	301	1.267	254	1.822
VVEE Instaladas y con recepción conforme	301	1.267	254	1.822

Resumen viviendas asociadas y no asociadas a empresas distribuidoras:

	Región de Ñuble	Región de Biobío	Región de la Araucanía	Total
VVEE Asociadas a empresas distribuidoras	211	626	98	935
VVEE No asociadas a empresas distribuidoras	90	641	156	887

Todas las viviendas asociadas a empresas distribuidoras fueron conectadas al suministro eléctrico. En cuanto a las viviendas que no estaban asociadas a una distribuidora, estas se recibieron conforme pero no fueron conectadas al suministro, ya que no eran clientes existentes. Sin embargo, se evaluaría la conexión de nuevos clientes según los criterios de la normativa vigente.

Resumen de declaraciones TE-1 por declaraciones de estado de catástrofe:

Declaración TE1	Inscritas	Rechazadas
Empalme provisorio	214	282
Vivienda de emergencia	128	137
Vivienda de emergencia más empalme	714	190
Total	1056	609

Por otra parte, en el contexto del sistema frontal que afectó principalmente a las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío, se emitió la Resolución Exenta Electrónica N° 17980, del 4 de julio de 2023, la cual estableció el procedimiento de excepción para la energización de instalaciones de consumo de energía eléctrica existentes dañadas por situaciones catastróficas. El objetivo principal de esta resolución fue proporcionar las medidas de

seguridad necesarias para la energización de las instalaciones de consumo de energía eléctrica afectadas por el evento meteorológico.

Nuestra Superintendencia se centró en ofrecer recomendaciones para el restablecimiento del suministro eléctrico en las instalaciones de consumo de energía eléctricas afectadas por la inundación, señalando las actividades mínimas necesarias a realizar por un instalador eléctrico, previo a la energización, con el fin de garantizar la seguridad y la eficiencia en el proceso de restablecimiento.

Posteriormente, mediante la Resolución Exenta Electrónica N° 19.007, del 30 de agosto de 2023 se extendió la aplicación de la resolución anterior, a las instalaciones que resultaron dañadas como consecuencia de una nueva situación de catástrofe, producto de un frente de mal tiempo que afectó a las regiones de O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío. El propósito de esta extensión fue asegurar la continuidad y aplicación efectiva de las medidas de seguridad establecidas en las áreas afectadas por la nueva situación. De esta manera, se buscó garantizar la seguridad y el restablecimiento adecuado del suministro eléctrico en las instalaciones dañadas por el evento.

Estas medidas demuestran el compromiso continuo de nuestra Superintendencia con la seguridad y el bienestar de las comunidades afectadas por desastres naturales, asegurando que los protocolos y procedimientos establecidos estuvieran vigentes y se aplicaran de manera efectiva en situaciones de emergencia.

III. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico 2023

Instalaciones eléctricas inscritas en la SEC

Durante el año 2023 se inscribieron 333.243 instalaciones eléctricas a lo largo del país, de las cuales 313.923 corresponden a instalaciones nuevas y los 19.320 restantes a instalaciones existentes en que se declara alguna modificación, adecuación o ampliación.

Para declarar una instalación nueva, adecuación, ampliación o modificación de una existente, un instalador(a) autorizado(a) debe presentar esta declaración con los planos y documentación requerida para este proceso, la cual debe dar cuenta del cumplimiento de las exigencias normativas establecidas en los reglamentos técnicos; dichas instalaciones podrán ser fiscalizadas directamente por la SEC, de forma documental o en terreno, en cualquier momento.



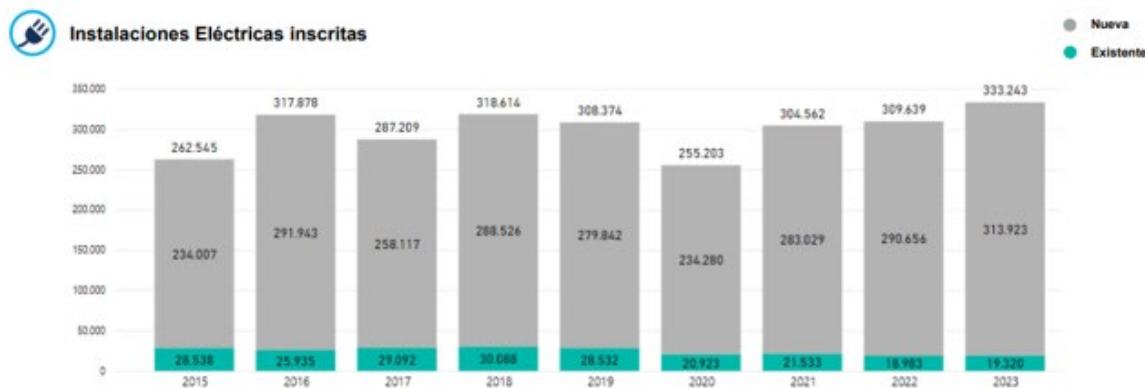
Resultados Gestión Ámbito Eléctrico.

1 Instalaciones Eléctricas Inscritas en la SEC.

Durante el año 2023 se inscribieron 333.243 instalaciones eléctricas a lo largo del país, de las cuales 313.923 corresponden a instalaciones nuevas y 19.320 restantes a instalaciones existentes que se declaran con alguna modificación, adecuación o ampliación.

Para declarar una instalación nueva, adecuación, ampliación o modificación de una existente, un(a) instalador(a) autorizado(a) debe presentar esta declaración con los planos y documentación requerida para este proceso, la cual debe dar cuenta del cumplimiento de las exigencias normativas establecidas en los reglamentos técnicos; dichas instalaciones podrán ser fiscalizadas directamente por la SEC, de forma documental o en terreno, en cualquier momento.

Instalaciones Eléctricas Inscritas - Evolución anual.



2. Fiscalización Directa Instalaciones Eléctricas.

En el año 2023, se realizaron un total de 8.155 inspecciones, de las cuales 2.126 correspondieron a inspecciones en terreno, lo que significó un aumento de 60 inspecciones respecto del año 2022. Referente a las fiscalizaciones técnico documental, estas disminuyeron en 381 inspecciones, pasando de 6.410 a 6.029 inspecciones técnico documental para el año 2023.

En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta tarea en las áreas de mayor riesgo para las personas, realizando un análisis previo y utilizando herramientas tecnológicas a fin de identificarlas, de este modo centrar el uso de los recursos públicos, donde la acción directa es más necesaria e impacta efectivamente en la seguridad de las personas y sus bienes.

Porcentaje de inspecciones rechazadas técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	2.126	1.749	82%

Porcentaje de inspecciones rechazadas técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	6.029	2.590	43%

3 Procedimiento viviendas de Emergencia Catástrofes.

Producto de los graves incendios que afectaron a las regiones de Ñuble, Biobío y La Araucanía, que tuvieron como consecuencia diversos daños y destrucción a las viviendas ubicadas en distintos lugares de dichas regiones, se requirió establecer un procedimiento de excepción de emergencia que agilizó los trámites para las puestas en servicios de las instalaciones de consumo de energía eléctrica, tanto para las viviendas nuevas de emergencia como para las viviendas dañadas por la catástrofe, procedimiento que fue formalizado mediante la Resolución Exenta Electrónica N° 16117, del 08 de febrero de 2023.

Posteriormente, el “Procedimiento de excepción para reposición de suministros de instalaciones eléctricas de consumo afectadas por incendios forestales” fue revisado y actualizado, modificaciones que fueron formalizadas mediante la Resolución Exenta Electrónica N° 16601, de fecha 17 de marzo de 2023.

Debido al sistema frontal que afectó principalmente a las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O’Higgins, Maule, Ñuble y Biobío, el que ocasionó diversos daños y destrucción de instalaciones, dichas regiones fueron declaradas en Estado de Catástrofe. Ante esto, se estableció un procedimiento de excepción mediante la Resolución Exenta Electrónica N°17980, de fecha 04 de julio de 2023, con el objetivo de informar a las empresas distribuidoras e instaladores autorizados, las medidas de seguridad mínimas para energizar instalaciones de consumo de energía eléctrica afectadas, así como el envío de información para su monitoreo. Posteriormente, y producto del frente de mal tiempo que afectó a varias regiones durante el mes de agosto, se amplió la aplicación de la resolución anterior a las instalaciones que resultaron dañadas como consecuencia de esta nueva situación de catástrofe, formalizándose mediante la Resolución Exenta Electrónica N°19007, de 30 agosto de 2023. Las regiones afectadas incluyeron O’Higgins, Maule, Ñuble y Biobío.

4 Proyecto Simulador TE1, Fase 1.

Considerando las necesidades de las distintas casas de estudios que otorgan licencias de instalador eléctrico, y de ir en concordancia con los adelantos tecnológicos, se hace sumamente necesario la creación de una plataforma ciudadana que vincule a la SEC con los futuros instaladores e instaladoras eléctricas de Chile.

Todas las casas de estudios que otorgan licencias de instalador eléctrico autorizadas por SEC (liceos, CFT, institutos, universidades) o aquellas que están y que estarán facultadas para otorgar licencias, tendrán acceso al simulador de la plataforma e-Declarador.

Este simulador permitirá a los futuros instaladores e instaladoras, disminuir los errores en las declaraciones TE1. Cada institución tendrá acceso a la plataforma del simulador TE1 la cual permitirá simular la declaración, revisión y aprobación del trámite realizado en SEC, mediante roles de coordinador, fiscalizador e instalador eléctrico, entre otras características. La casa de estudio será responsable de la gestión de los perfiles y de la revisión de las declaraciones simuladas, por parte de los docentes y alumnos.

Este proyecto se divide en 2 etapas, la primera que se inició en 2023 consiste en el registro de casas de estudio y diseño de perfiles de la plataforma a utilizar (instalador(a) eléctrico, coordinador, jefe de curso, etc), para cada una de las casas de estudios.

La segunda etapa del desarrollo, a realizar durante el año 2024, contempla la vinculación e implementación del simulador de declaraciones TE1.

5 Plan Nacional de Fiscalización.

El objetivo principal corresponde al fortalecimiento de la fiscalización de los Mercados Eléctricos mediante la definición de directrices transversales de fiscalización de aplicación a nivel nacional. El Plan Nacional de Fiscalización contempla actividades de fiscalización para los Mercados Eléctricos de Producción, Transporte, Distribución, Consumo, Generación Distribuida.

Para el cumplimiento del rol fiscalizador, la Superintendencia, aplicará como principal herramienta la fiscalización indirecta, mientras que la fiscalización directa se empleará de forma más selectiva y focalizada.

6. Fiscalización Indirecta.

El objetivo de la fiscalización indirecta es sistematizar procesos de la industria eléctrica que son relevantes para la calidad de servicio que reciben los usuarios, y monitorearlos desde el origen (empresa). Entre estos procesos se abordan los relacionados con facturación e interrupciones, como materias centrales para una buena calidad de servicio hacia las personas, y se implementan planes de acción para la disminución de interrupciones, especialmente frente a situaciones o fenómenos que se van repitiendo a través de los años, que afectan las instalaciones eléctricas y la disponibilidad del suministro; y por lo tanto,

analizando el comportamiento y afectación de estos fenómenos, nos permiten adoptar medidas y acciones preventivas para mitigar o evitar sus consecuencias.

a. Planes de Acción a nivel país para disminuir las horas de interrupciones del usuario final.

Con el objeto de prevenir o mitigar la ocurrencia de interrupciones de suministro eléctrico, producidas por la condición atmosférica del periodo otoño-invierno, invierno altiplánico y también los eventos registrados en el periodo estival por incendios forestales, se instruyó a las empresas eléctricas del segmento distribución la formulación e implementación de planes de acción, considerando las medidas necesarias para evitar interrupciones producidas como consecuencia de la afectación de la infraestructura eléctrica por alguna de estas causas. En total se instruyeron 795 planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la nueva plataforma web “Planes de acción 2.0”, los cuales alcanzan los \$36.185 millones de pesos destinados a su implementación.

Por otro lado, en el marco del proceso de fiscalización de esta Superintendencia, orientado a movilizar el mercado eléctrico hacia la mejora continua de la calidad de suministro de electricidad, que las distribuidoras les entregan a sus clientes, se instruyó a las empresas el envío de los planes de inversión y mantenimiento, planificados y desarrollados durante el año 2023. Respecto a los planes de inversión, las empresas informaron un total de 271 planes, lo que se traduce en una inversión de \$83.708 millones de pesos, en cuanto a los planes de mantenimiento estos ascienden a 332 para un total de \$30.881 millones de pesos.

b. Continuidad de Suministro Eléctrico año 2023.

La continuidad de suministro es el componente de la calidad de servicio relativo al número y duración de las interrupciones de suministro, conforme a los estándares que exige la normativa vigente en nuestro país. Corresponde a índices numéricos definidos, a efecto de medir el número y/o la duración de las interrupciones que afectan a las personas, y que en nuestro país son monitoreados por medio del indicador **SAIDI (System Average Interruption Duration Index) o Índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema.**

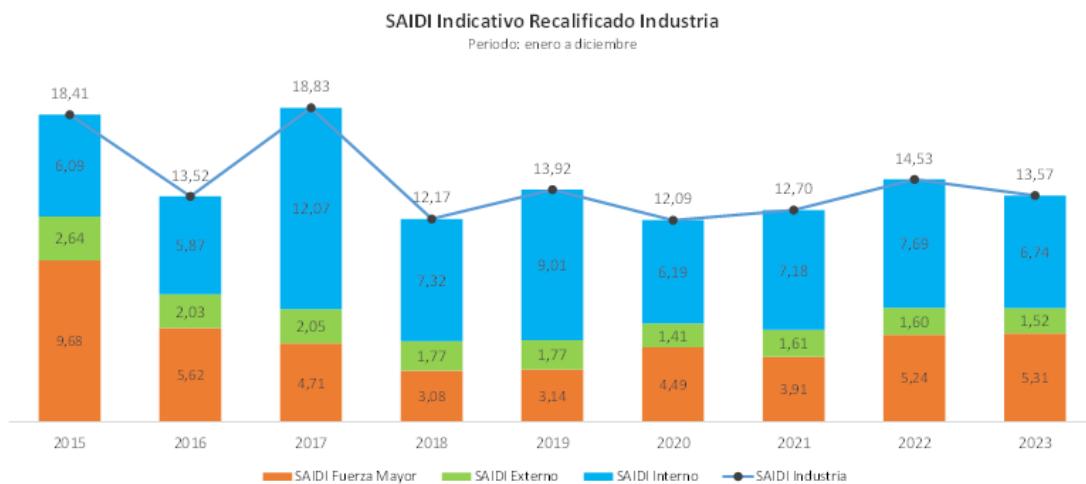
Medir este indicador, más allá del cumplimiento normativo, tiene como objeto contar con información objetiva del resultado de las empresas durante el año, respecto a la calidad y continuidad de suministro. Identificando los alimentadores que más interrupciones y tiempo suman, con el fin que se establezcan planes de acción y medidas, para mover sus resultados hacia mejores estándares de continuidad y menor afectación a las personas.

El indicador SAIDI, como señalamos, representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo. Las interrupciones de electricidad se pueden generar por causas internas (de responsabilidad de las empresas distribuidoras), causas externas (interrupciones no autorizadas en los sistemas de transmisión y/o generación), o Fuerza Mayor. Las empresas distribuidoras reportan a la SEC las diferentes interrupciones y realizan una primera calificación, dando así origen al indicador SAIDI informado por Empresas. Posteriormente, la SEC realiza un análisis detallado de las

interrupciones propuestas como “Fuerza Mayor” por las empresas, y a partir de aquello, califica dichas interrupciones, para dar origen al SAIDI definitivo.

El año 2023, se registraron 13,57 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, lo que representa una disminución respecto al año 2022 cuando se registraron 14,53 horas, encontrándose además entre los valores más bajos de los últimos años.

Variación anual indicador SAIDI.



Al analizar los resultados del último trienio, se observa que el promedio de los resultados SAIDI 2021 al 2023, alcanza las 13,60 horas de interrupción. Si revisamos sólo el resultado del año 2023, el tiempo promedio de interrupciones por clientes es de 13,57 horas, este valor puede explicarse en parte por causas relacionadas con indisponibilidad de instalaciones del segmento de distribución, tales como, choques de vehículos, impacto de ganchos, ramas u otro tipo de vegetación, caída de árbol, poda o tala de árboles o roce de la vegetación, daño en la infraestructura por eventos catastróficos de la naturaleza, impacto de objeto sobre las instalaciones eléctricas.

Conjuntamente, sigue siendo materia de preocupación y de trabajo de la Superintendencia, que la calidad de servicio no sea la misma para todos los ciudadanos, dado que existen sectores, comunas y regiones donde las personas se ven expuestas a interrupciones que superan ampliamente el promedio, este es el caso de las regiones de Aysén y Maule con 23,63 y 23,27 horas, respectivamente. Sin perjuicio de lo anterior, destaca la mejora del SAIDI respecto del año anterior de las regiones Arica y Parinacota (15,1%), Tarapacá (4,2%), Atacama (18,9%), Coquimbo (17,2%), Valparaíso (20,6%), Metropolitana (20,2%),

Araucanía (28,0%) y Los Ríos (25,9%), principalmente por las mejoras en la calificación “Internas” producto de las gestiones de SEC con las Empresas Distribuidoras.

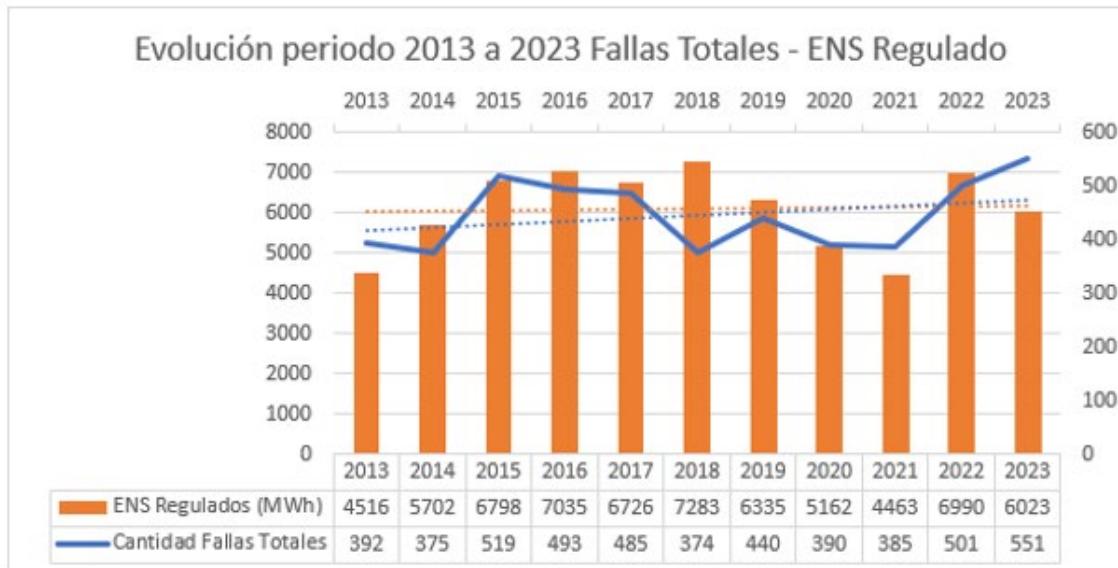
Finalmente seguimos en el mejoramiento continuo de la Gestión de Interrupciones, incorporando más y nuevas herramientas de análisis que nos permiten detectar de manera temprana comportamientos que van en una dirección distinta a la deseada y con ello se gatillan de manera oportuna las acciones que movilizan a las empresas eléctricas a evitar que ocurran interrupciones o en su defecto propender a una rápida restitución del suministro de electricidad, esto en directo beneficio del bienestar de los ciudadanos, el normal desarrollo de las actividades sociales y económicas, todo ello en armonía y cuidado del entorno.

c. Gestión de interrupciones – Energía No Suministrada (ENS – MWh).

Energía No Suministrada (ENS) es la energía no entregada al sistema eléctrico, debido a interrupciones del servicio ocurridas en alguno de los segmentos de la red eléctrica. Es parte de la demanda de energía que no es satisfecha por la red de energía eléctrica, bien sea por una o por varias condiciones anormales, durante un período dado. La energía no suministrada comprende el consumo desconectado o bien reducido por fallas, que afectaron a una cantidad de clientes y que se contabiliza en MWh.

Del período en análisis, se puede observar que el año 2023 muestra un decremento de 14% en lo que respecta a ENS Regulados, pero un aumento de 10 % en la cantidad de eventos si lo comparamos con el período 2022.

Evolución ENS totalidad de fallas del período 2013 – 2023.



Evolución ENS considerando sólo fallas que afectaron a clientes regulados en el periodo 2013 – 2023.



Evolución ENS considerando sólo fallas determinadas internas (de responsabilidad de los propietarios u operadores de las instalaciones) que afectaron a clientes regulados en el periodo 2013 – 2023.



De forma muy resumida, los resultados del año 2023 nos indican que:

- El año 2023 muestra la mayor cantidad de fallas del periodo analizado.
- La cantidad de fallas muestra una tendencia al alza, principalmente por los dos últimos periodos.
- La tendencia de la ENS a clientes regulados se muestra constante.
- Comparado con el periodo inmediatamente anterior, la cantidad de fallas para el presente periodo muestra un aumento del 10 %, a diferencia de la ENS a regulados que muestra una disminución de un 14%. Lo anterior puede explicarse, que, si bien existieron mayor cantidad de fallas, la profundidad (tiempos y potencia interrumpida) disminuyó.
- Del total de fallas del año 2023, esto es, 551 eventos, el 68% (374) corresponden a fallas internas y 32% (172) corresponden a eventos de fuerza mayor. Por otra parte, para el año en análisis un 47% (261) corresponden a fallas declaradas internas que afectaron a clientes regulados.
- Las empresas CGE (53%), STM II (18%) y Transelec (11%), continúan posicionándose como las mayores en lo que afectación de consumos regulados se refiere.
- CGE abarca un 41,5% de las fallas totales, con las cuales provoca el 53% de la ENS a regulados.
- Transelec, abarca el 9 % del total de fallas, con lo cual aporta un 11 % en lo que afectación a regulados se refiere.
- STM II abarca el 6% del total de fallas, aportando con un 18% del total de la ENS a regulados del sistema.
- CGE continúa posicionándose como la empresa que mayor afectación provoca al sistema. Muestra un comportamiento deficiente en aumento.
- Las 10 empresas que más aportan a la ENS regulados son respectivamente: CGE Tx, STM II, Transelec, Chilquinta Tx, Engie, STS, Eletrans, Transemel, Frontel y Colbún Tx.

IV. Resultados Gestión Ámbito Combustibles.

1. Fiscalización Directa Instalaciones de Combustibles.

En el contexto del proceso de fiscalización basado en riesgos, se realizaron en el año 2023, 3.013 inspecciones a instalaciones de combustibles a lo largo del país. De estas, 1.211 correspondieron a inspecciones en terreno, mientras que las inspecciones desarrolladas de manera técnico documental ascendieron a 1.802.

Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	1211	794	66%

Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

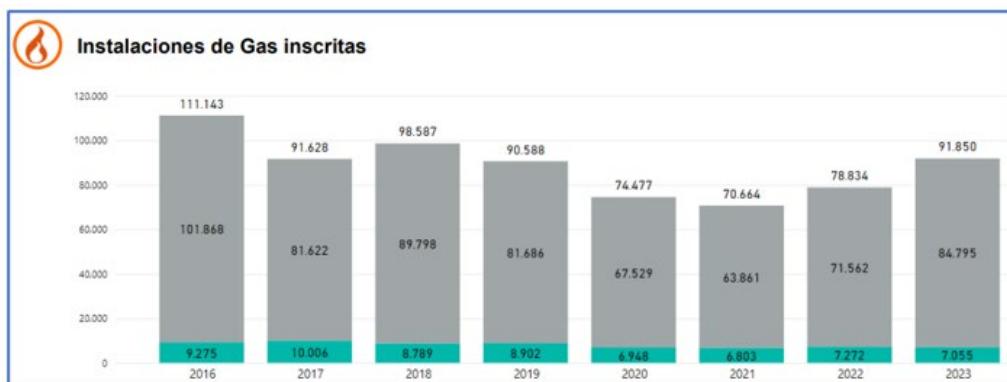
Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	1802	790	44%

El resultado de las fiscalizaciones realizadas muestra claramente que los recursos institucionales se destinaron de forma adecuada, fiscalizando en terreno aquellas instalaciones que nuestro sistema de evaluación del riesgo mostraba que presentaban una mayor necesidad de revisión, por lo cual en este tipo de inspecciones se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo.

2. Instalaciones de Gas inscritas en la SEC

Durante el año 2023 se registraron más de 91 mil declaraciones de instalaciones de gas, lo que en relación con el año 2022 significó un aumento de 17%, alcanzando los valores de actividad del año 2019, previo al inicio de la pandemia.

Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año.



3. Fiscalización Indirecta Instalaciones de Gas

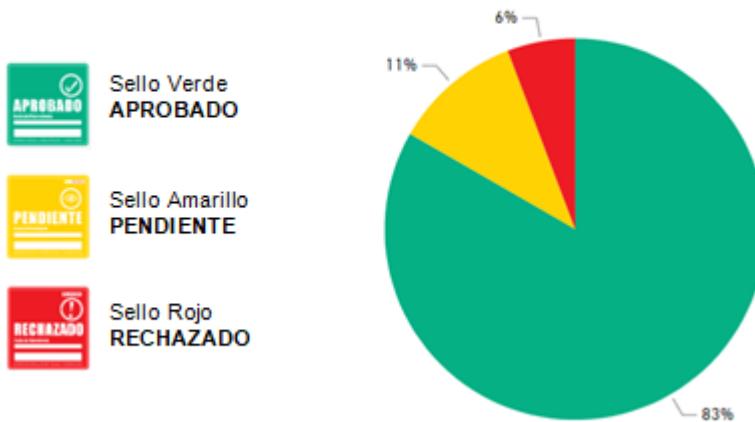
a. Seguridad Instalaciones de Gas – Inspección Periódica.

Durante el año 2023, se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación de 379 mil instalaciones, las cuales fueron realizadas mediante los organismos técnicos habilitados para tales efectos. De estas inspecciones, 281 mil correspondieron a procesos de inspección periódica, siendo las restantes por conversión de artefactos y certificación de instalaciones nuevas o instalaciones modificadas.

Las inspecciones periódicas muestran el estado de una instalación en el presente y sus condiciones de seguridad en su operación, calificándolas con sello rojo, amarillo o verde. Al analizar los resultados de 2023, tenemos que el 83% registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas y de seguridad; mientras que 11% es calificada con sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que subsanar; finalmente el 6% se les asigna sello rojo por presentar condiciones de mayor riesgo y criticidad, lo que implica la instrucción de regularizar por medio de un instalador autorizado, e incluso la orden de corte del suministro de gas.

Instalaciones de gas inspeccionadas por Sello.

Instalaciones de Gas con Inspección Periódica por Sello

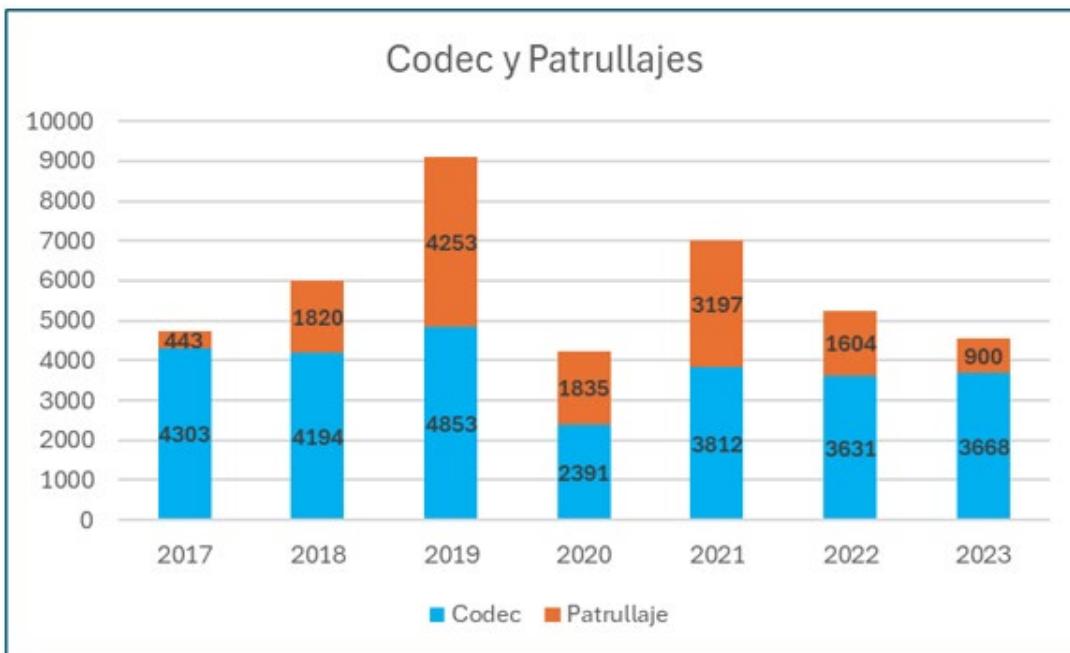
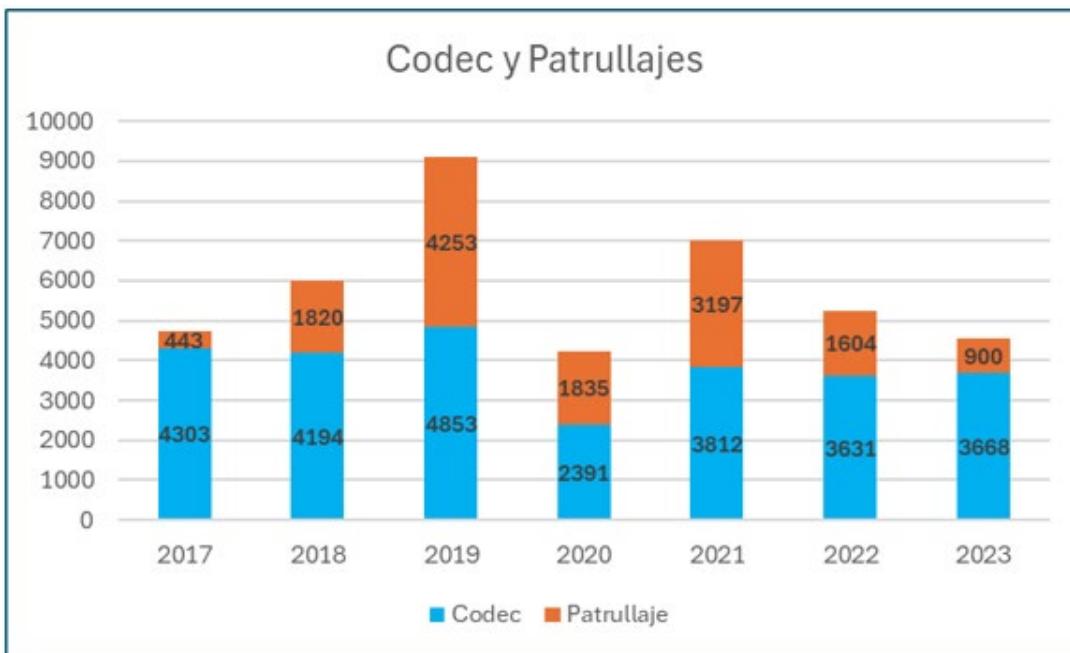


b. Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas.

El año 2023 se detectaron de manera preventiva 4.568 condiciones de criticidad en instalaciones interiores de gas y en la red de gas, las que fueron regularizadas, o se adoptaron medidas, antes que éstas produjeran una emergencia real. Un número importante de estos eventos (3.668) fueron detectados e informados a partir del proceso de Inspección Periódica de instalaciones, cifra que se mantiene en el rango observado

históricamente; el resto de los eventos (900) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo que deben realizar las empresas.

Evolución detección condiciones de riesgo en instalaciones de gas de manera preventiva.

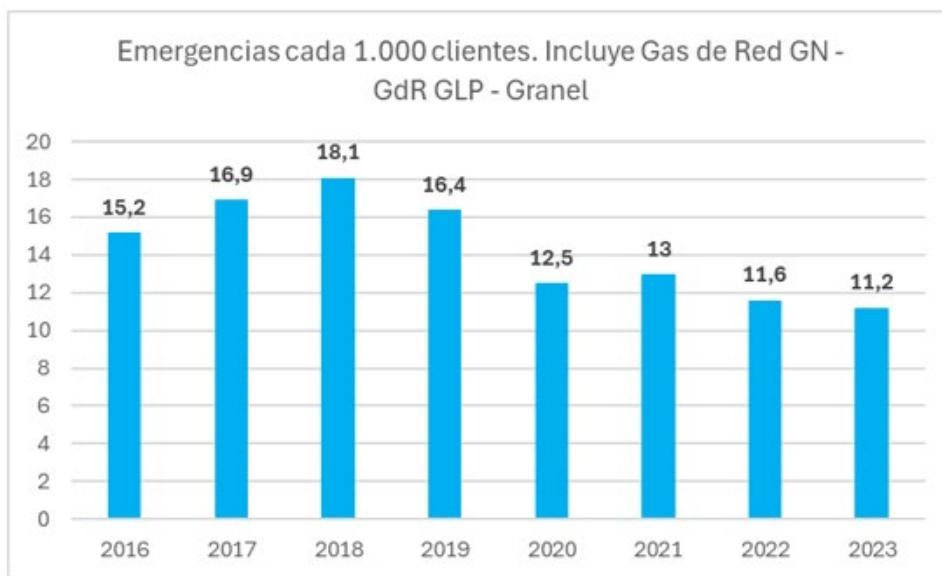


Los eventos clasificados como CODEC son aquellos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas, que corresponden a defectos críticos en una instalación y que conllevan como medida, una instrucción de corte del suministro de gas inmediata.

c. Emergencias en Instalaciones de Gas

Respecto al indicador asociado a emergencias en el segmento de la distribución de gas por red, tenemos como resultado una disminución del 4 %, ya que pasamos de 11,6 emergencias cada 1.000 clientes el año 2022, a 11,2 emergencias cada 1.000 clientes el año 2023.

Emergencias por clientes conectados (gas de red).



Para el segmento Envasado, el cual representa cerca del 80% del mercado de los usuarios, se obtiene un aumento de un 5% del indicador, pasando de un indicador de 1,9 emergencias cada 10.000 cilindros vendidos para el año 2022, a 2,0 emergencias para el año 2023. El aumento se produce por las emergencias ocurridas en las instalaciones de los usuarios, tales como artefactos, reguladores y mangueras de conexión, manteniéndose constante en el periodo las emergencias producidas por fugas de gas en los cilindros.

Emergencias asociadas a uso de cilindros GLP (envasado).



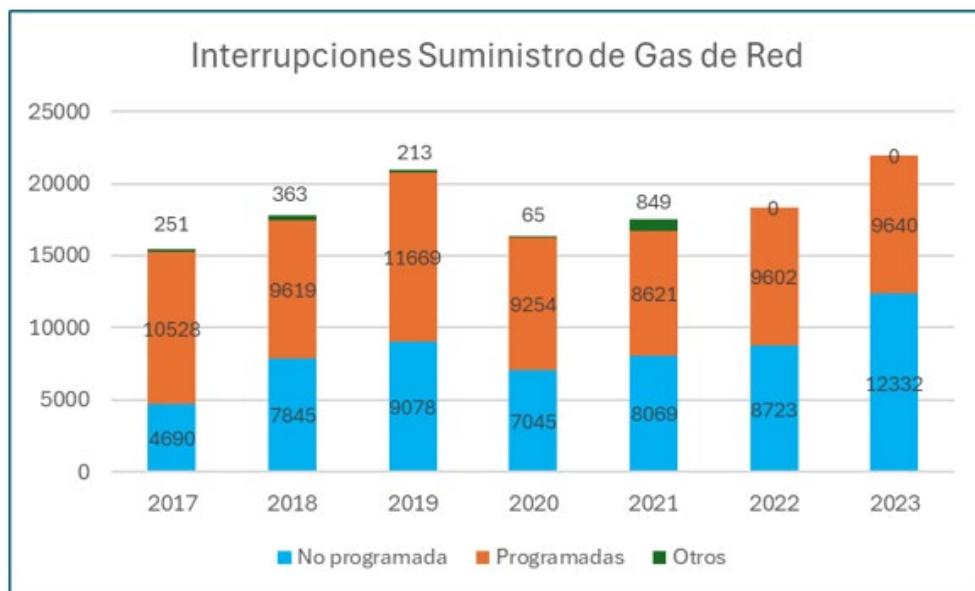
d. Accidentes en Instalaciones de Gas

Durante el año 2023, ocurrieron 19 accidentes resultando 20 personas lesionadas, sin ocurrencia de fatalidades. Cifra que considera accidentes donde gas fue el detonante.

e. Interrupciones de Suministro en la distribución de Gas de Red.

En el año 2023 las interrupciones de suministro de gas de red totalizaron la cantidad de 21.972, aumentando en un 20% respecto al año anterior. Este aumento principalmente se presentó en las interrupciones no programadas, con un aumento de un 41%.

Interrupciones por clasificación y año de ocurrencia en gas de red.



f. Compensaciones por Interrupciones de Suministro de Gas.

En el periodo enero a diciembre 2023, un total de 184.996 clientes o consumidores de suministro de gas se vieron afectados por ocasión de la interrupción del suministro de gas.

Del análisis de las causas de la interrupción se obtiene que el 76% de los clientes se vieron afectados por interrupciones programadas; el 9% por causa atribuible a Casos Fortuitos o Fuerza mayor y en un 15% la causa se asocia a responsabilidad de la empresa distribuidora.

Causas interrupciones de suministro.



Por las interrupciones cuya causa se asocia a responsabilidad de la empresa distribuidora, en el año 2023 las empresas han compensado en un monto aproximado de 151 millones de pesos a los clientes y consumidores afectados.

4. Fiscalización y procesos relevantes combustibles líquidos**a. Fiscalización Directa**

En el transcurso del año 2023 se realizaron 291 fiscalizaciones directas. Éstas tuvieron un foco en tanques de instalaciones que presentan mayor riesgo de adulteración (instalaciones no asociadas a una marca o a un logo) y en tanques asociados a denuncias o reclamos de los ciudadanos; resultando un no cumplimiento del 21,2%, para los cuales se iniciaron los procedimientos administrativos correspondientes.

b. Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental RM

Para dar cumplimiento al compromiso de la Superintendencia con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA – Decreto Supremo N° 31 de Ministerio del Medio Ambiente), se realizó fiscalización directa a un total de 63 tanques de instalaciones de expendio de combustibles líquidos al público de la Región Metropolitana. Este proceso que se ejecutó entre los meses de abril y agosto de 2023, cuyos resultados fueron informados al

Ministerio de Medio Ambiente, en el marco del Plan de Episodios Críticos de Contaminación Atmosférica, contribuyendo de esa manera con la política del Estado destinada a resguardar las condiciones medioambientales y calidad del aire, por medio del uso de combustibles que cumplan con las exigencias normativas para su comercialización en nuestro país.

c. Fiscalización indirecta Combustibles Líquidos

En el marco del control permanente de la calidad del energético que debe realizar cada uno de los actores que participan en la cadena de distribución de los combustibles líquidos, establecido mediante la Resolución Exenta SEC N°11.898 de 2022, durante el año 2023 se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 6.122 tanques existentes en estaciones de servicio (80%) de un total de 7.650 tanques, resultando un cumplimiento de la calidad de 99,61%.

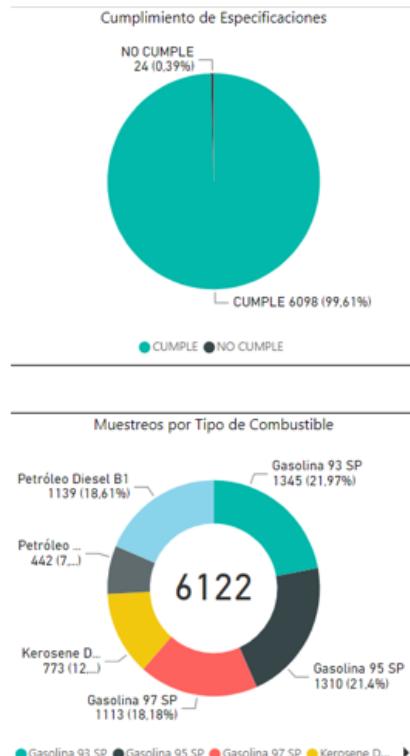
Mensualmente SEC realiza un sorteo aleatorio mediante el cual se determinan las instalaciones (incluyendo sus respectivos tanques), que deben ser muestreadas para acreditar el monitoreo de la calidad de los combustibles líquidos en instalaciones destinadas al abastecimiento a vehículos establecido mediante la resolución anteriormente citada.

Muestreo y resultado calidad combustibles líquidos.

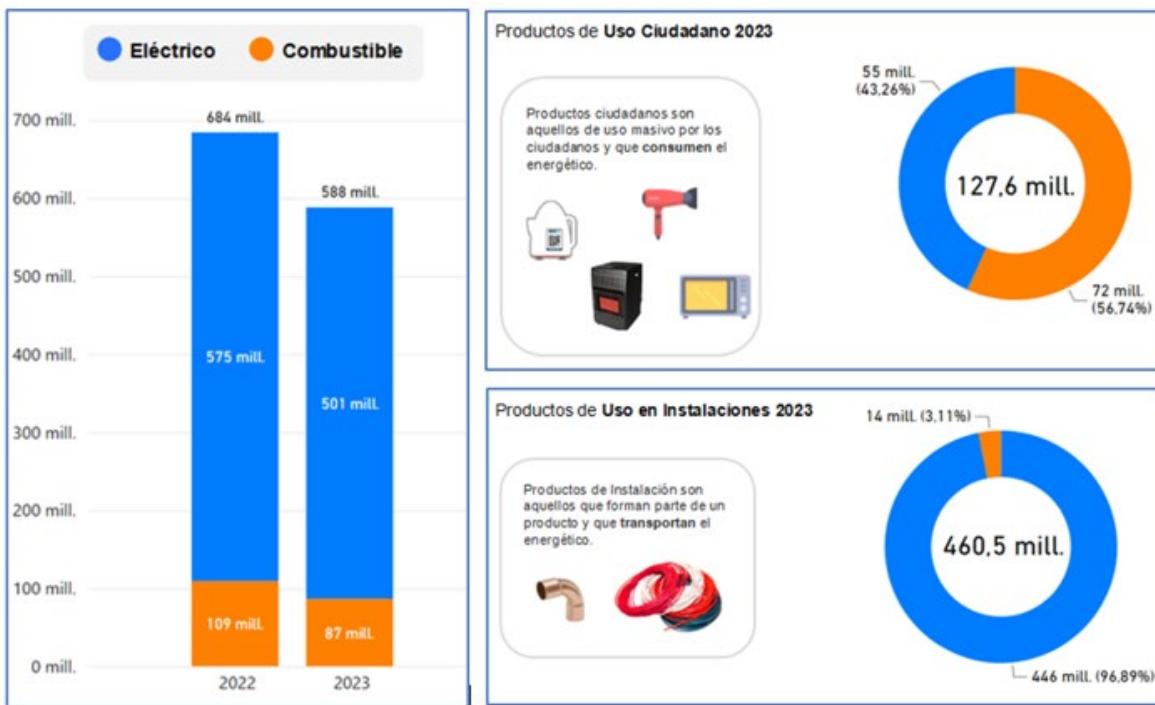


TANQUES POR REGIÓN

NÚMERO REGIÓN	TK TOTALES	TK Muestreados
I	105	92
II	207	235
III	159	173
IV	329	262
IX	568	482
V	828	557
VI	519	327
VII	676	540
VIII	705	511
X	473	372
XI	82	61
XII	81	85
XIII	2334	1937
XIV	210	192
XV	73	65
XVI	301	231
Total	7650	6122



V. Cantidad y tipo de productos certificados año 2023.



Del total de productos certificados, más de 127,6 millones de unidades corresponden a productos de uso ciudadano, es decir, que dicha certificación da cuenta que ese producto cumple con las condiciones de seguridad exigidas para el uso directo de las personas. Entre los productos de uso ciudadano de mayor masividad tenemos encendedores, lámparas led y cargadores de celular, entre otros.

Productos certificados de Uso Ciudadano.



Durante el año 2023, con el apoyo de la herramienta de clasificación automática de registros de Aduana, basada en el uso de inteligencia artificial e implementada en el año 2020, se logró identificar a más de 8.000 importadores que ingresaron productos eléctricos y de

combustibles sujetos a obligatoriedad de certificación para su comercialización, de los cuales fueron fiscalizados más de 875 importadores, quienes presentaban mayores niveles de riesgos de irregularidad en sus importaciones, de acuerdo con los parámetros definidos por la institución.

En otra acción de la SEC sobre el mercado de los productos, en lo que se refiere al programa de etiquetado de eficiencia energética, ejecutamos anualmente un programa de fiscalización directa en puntos de venta, tanto de la presencia del sello SEC como del correcto etiquetado de EE. Al año 2023 se contaba con 36 tipos de productos con obligación de etiquetado de eficiencia energética y 18,3 millones de unidades certificadas en eficiencia energética, lo que corresponde a una disminución del 34,4% respecto del año anterior.

En el transcurso del año se tramitaron 201 solicitudes de autorización de comercialización, lo que corresponde a un 13,5% más de las solicitudes recibidas el año anterior, con un tiempo promedio de respuesta de 27 días.

Además, para el año 2023, se comprometió la realización de 15 protocolos, los que fueron emitidos dentro de los plazos establecidos.

Finalmente, en el año 2023, se realizaron 29 investigaciones, provenientes de denuncias ciudadanas de productos que utilizan combustibles, electricidad u otro dendroenergético para su funcionamiento. Cabe señalar que, del total de casos investigados, se originaron 6 prohibiciones de comercialización de productos (Horno Móvil, Fitting para gas, Encendedor a gas (tres marcas diferentes) y Molinillo Eléctrico), debido a que no cuentan con el estándar de seguridad mínimo que establece la normativa, siendo un peligro inminente para su uso normal. Así también se levantaron 6 propuestas de modificación de protocolos, con el fin de mejorar el estándar existente. En esta oportunidad la cantidad de casos investigados corresponde a igual cantidad de casos investigados durante el año 2022.

VI. Resultado Gestión Ámbito Sostenibilidad Energética

La transición energética ha estado marcada por el crecimiento de las energías renovables, con el foco principal en mitigar la crisis climática global. La descarbonización, digitalización y descentralización de los recursos energéticos son elementos fundamentales para alcanzar la meta de carbono neutralidad planteada.

Dado el crecimiento y complejidad de estas materias y considerando el rol fundamental para la política energética de largo plazo, resultaba necesario tener en la estructura interna una unidad especialista que reuniera estos procesos. La Unidad de Sostenibilidad Energética, creada durante el año 2023, permitirá abordar los grandes desafíos asociados a Eficiencia Energética, ERNC, Recursos Distribuidos y Electromovilidad, y así lograr un desarrollo eficiente, innovador, sostenible y seguro de estas iniciativas.

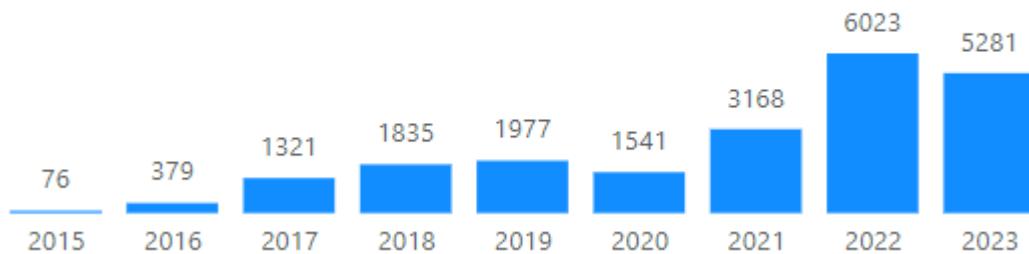
La Unidad de Sostenibilidad Energética se compone de tres áreas que apoyan los desafíos planteados: Recursos Distribuidos, Transporte Eficiente y Eficiencia Energética. Estas áreas son las encargadas de velar por el adecuado cumplimiento y fiscalización del marco regulatorio, monitorear el desarrollo y comportamiento de la industria y proponer y generar nuevas normativas técnicas que permitan la mejora continua de los procesos.

1. Recursos Distribuidos

Durante los últimos dos años la generación distribuida para autoconsumo se ha establecido en el país, marcando un vertiginoso aumento en la cantidad de instalaciones inscritas desde la entrada en vigencia de la Ley el año 2014, alcanzando las 21.601 instalaciones, con 233 MW de potencia instalada, aumentando también la cantidad de transacciones que realizan dentro de los sistemas que provee SEC.

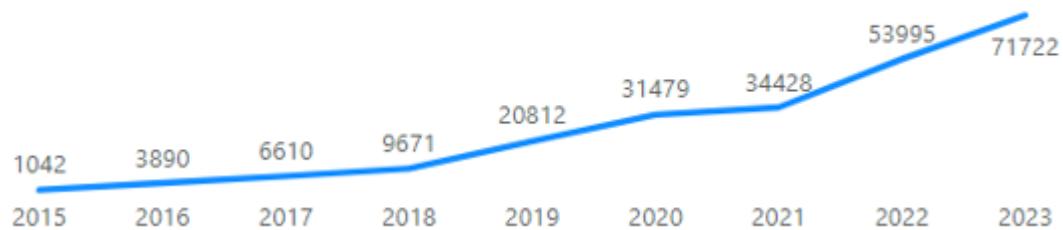
Evolución de Instalaciones asociadas a Generación Distribuida para autoconsumo.

CANTIDAD DE INSTALACIONES INSCRITAS ANUALIZADAS



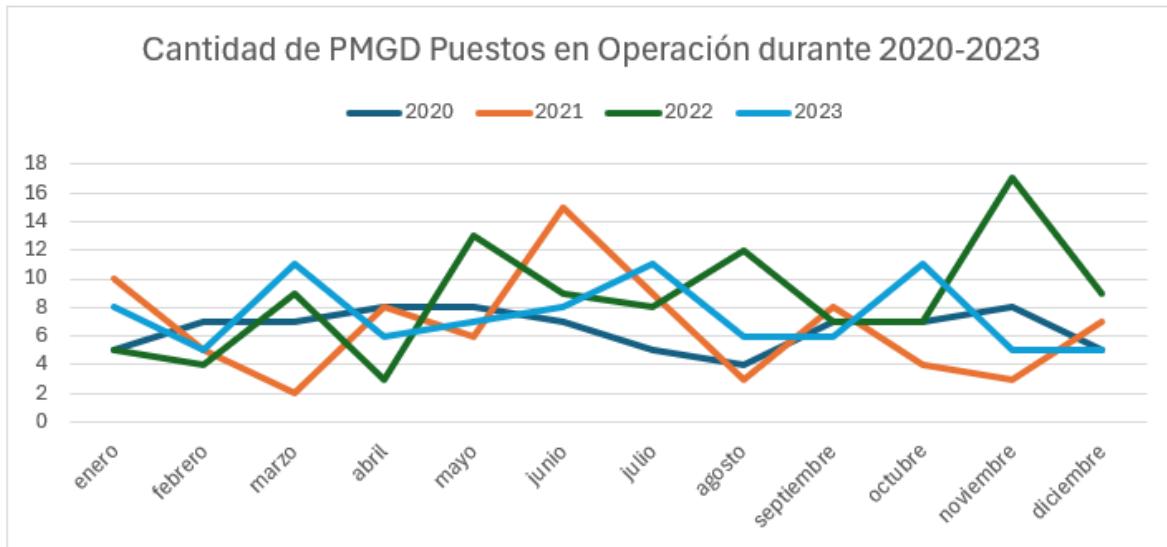
Evolución de Instalaciones asociadas a Generación Distribuida para autoconsumo (Potencia inscrita).

POTENCIA INSCRITA (KW) ANUALIZADA



Otro punto importante es el crecimiento de los Pequeños medios de generación distribuidos (PMGD) que totalizan a la fecha 633 instalaciones, con una potencia de 2.687 GW. Como Superintendencia participamos activamente en monitorear el desarrollo y resolver controversias entre los involucrados, con la finalidad de hacer cumplir e interpretar la normativa y reglamentación vigente, plasmando también nuestra experiencia en comités, modificaciones regulatorias y normativas.

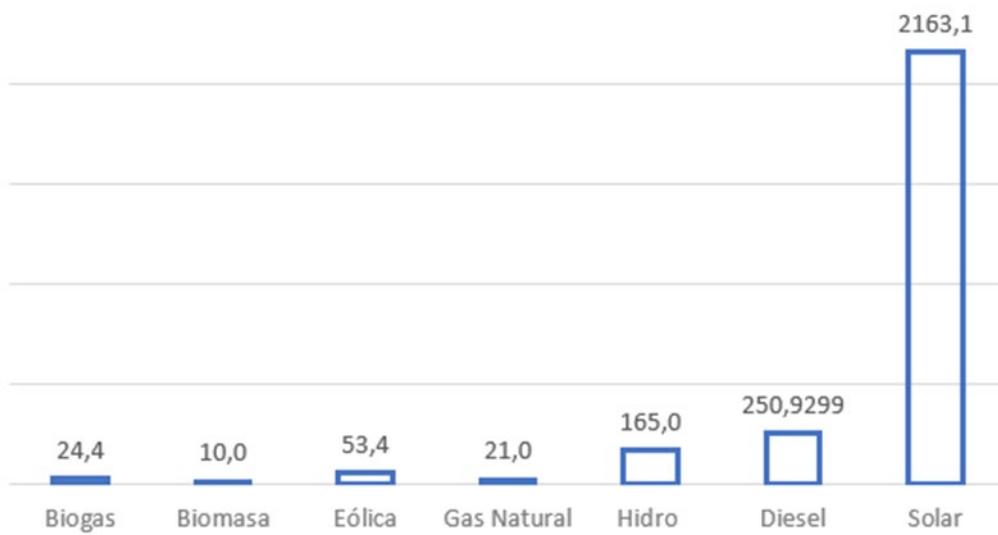
Comparativa Puesta en Operación de PMGD (2021-2023)



De acuerdo con los registros recabados en los últimos años, existe una predominancia de los proyectos de generación en base a energía fotovoltaica, en los Pequeños Medios de Generación Distribuida, la cual representa un 80% del total de la industria.

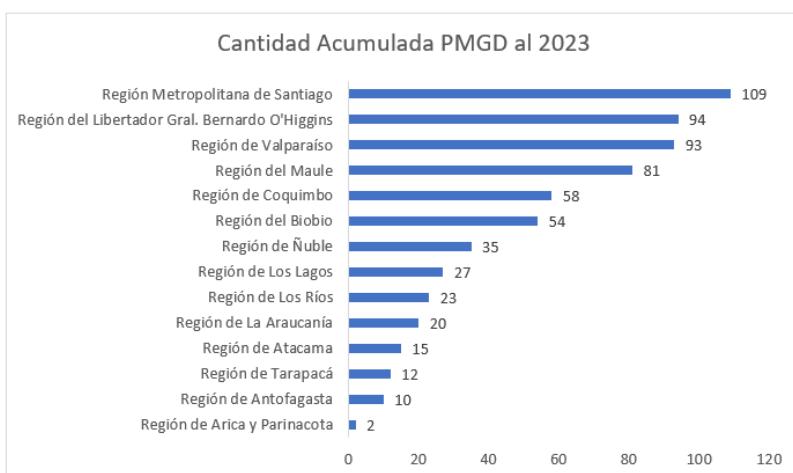
Potencia acumulada (MW), por fuente de energía.

**Potencia Acumulada al 2023 Distribuida por
Fuente de Energía (MW)**



Respecto a la distribución de los PMGD a lo largo del país, se observa que la región que posee la mayor cantidad de este tipo de proyectos es la región Metropolitana, con un total de 109 PMGD y 461 MW de potencia instalada, lo que representa un 17% del total de los PMGD en el país. Seguido de la región del Libertador B. O'Higgins con 94 PMGD y una potencia instalada de 454 MW, y la región de Valparaíso con un total de 93 PMGD en operación y una potencia instalada de 367 MW.

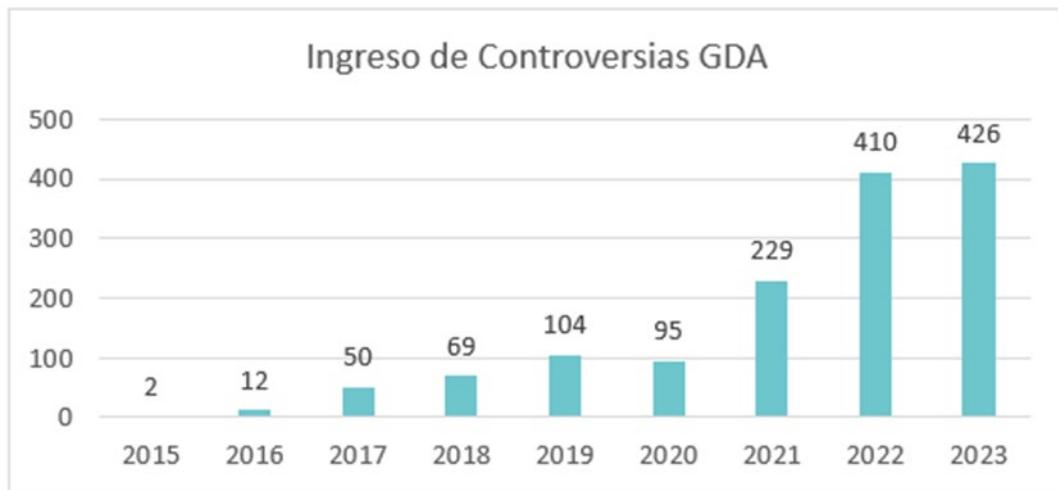
Distribución PMGD por región.



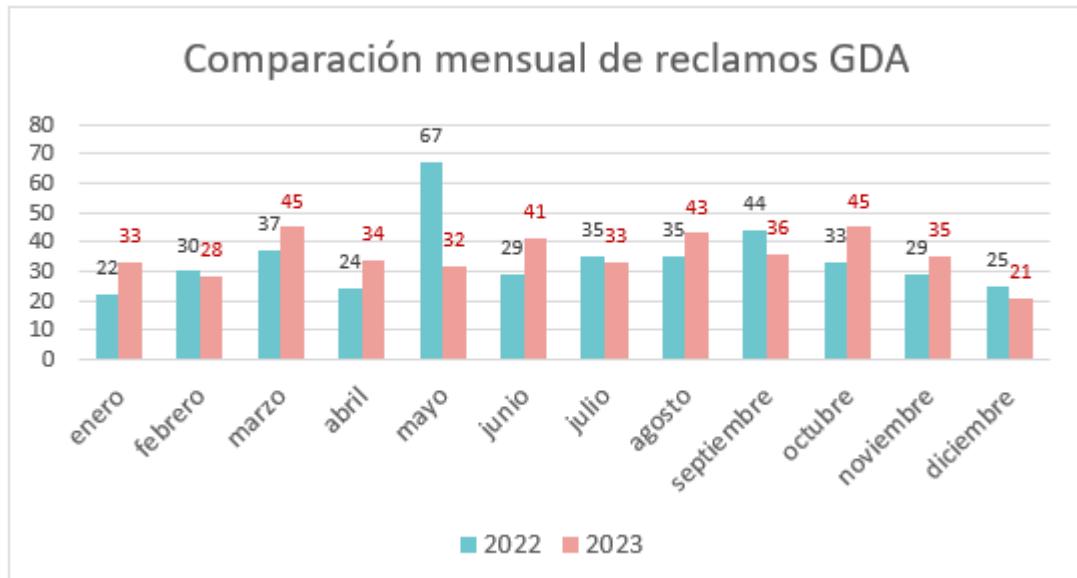
a. Reclamos Asociados a Generación Distribuida y Controversias

Durante el año 2023 se mantiene una tendencia aumentada en el ingreso de reclamos de generación residencial, superando la cantidad de reclamos ingresados el año 2022:

Evolución de Reclamos asociados a generación distribuida residencial



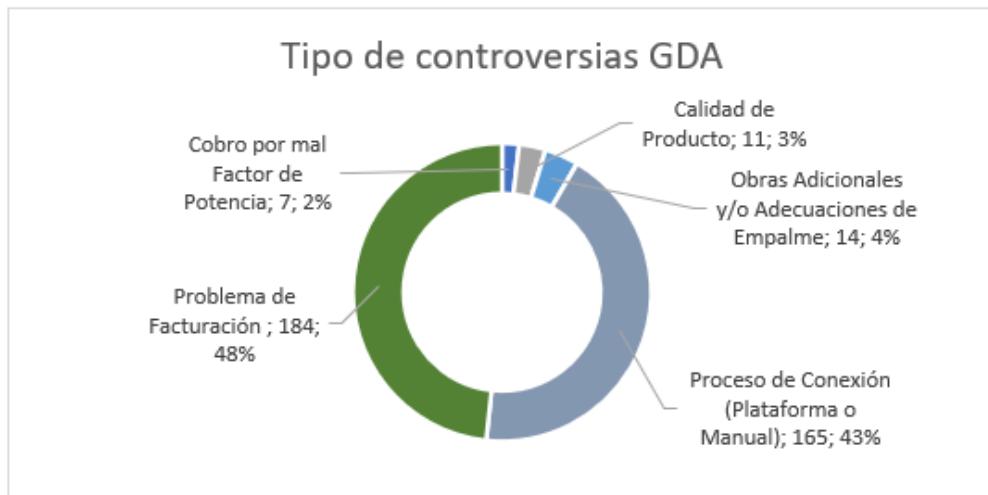
Evolución de Reclamos asociados a generación distribuida residencial.



b. Reclamos asociados a facturación

Durante el año 2023 se observa que la mayor cantidad de reclamos resueltos corresponden al proceso de Facturación (toma de lectura periódica, reconocimiento de las inyecciones, proceso de remanentes actuales y para el próximo mes).

Clasificación por tipo de reclamo resueltos año 2023

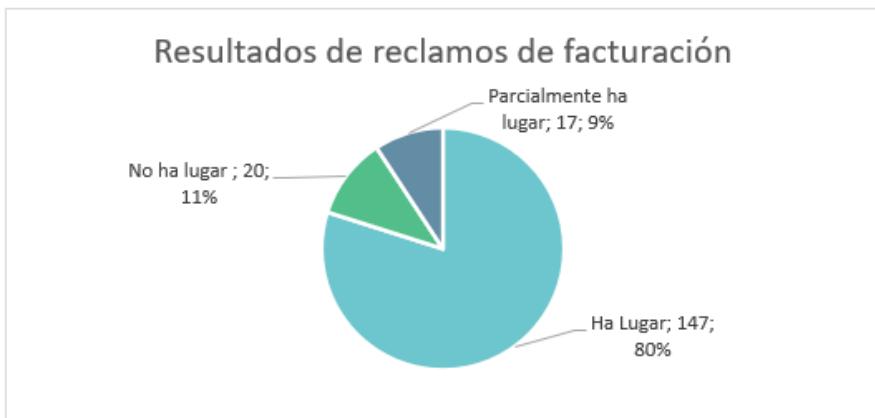


La mayoría de los casos de problemas de facturación presentados, se deben a que la empresa distribuidora realizó la facturación provisoria solamente de los consumos por más de dos periodos,

lo que conlleva a no reconocer las inyecciones realizadas por el equipamiento de generación de los ciudadanos. En dichos casos, se instruyó a las empresas distribuidoras la refacturación del periodo, cobrando solo un mes de consumo, utilizando para ello el consumo promedio, valorizados a energía base y sin aplicación de intereses por mora, si este fuera el caso, incluyendo la totalidad de las inyecciones generadas por el sistema fotovoltaico.

En el siguiente gráfico, se puede observar el estado resolutivo de estos reclamos, en donde la mayoría de los reclamos se declaró ha lugar para el ciudadano.

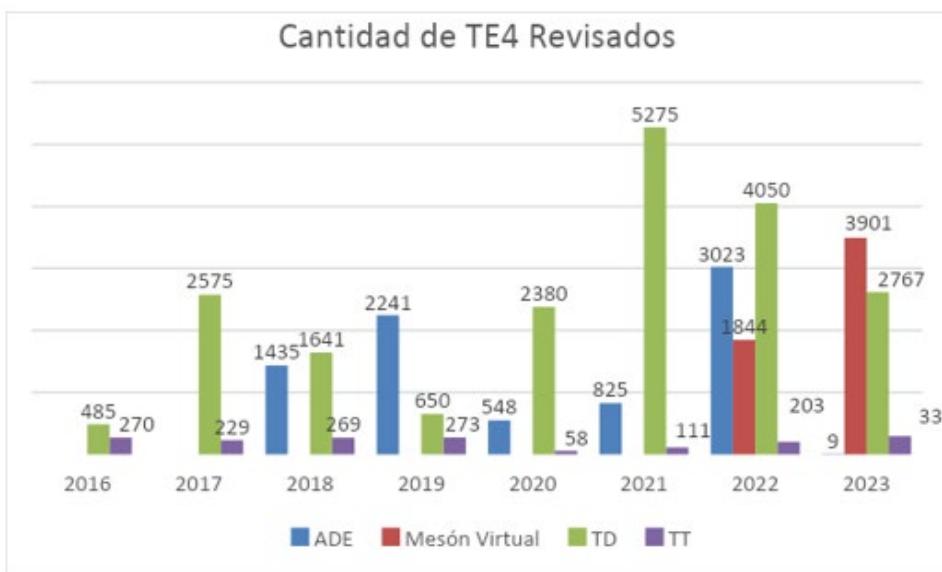
Resultado de resolución de reclamos en relación con problemas de facturación.



c. Fiscalización instalaciones de generación distribuida para autoconsumo

La verificación del cumplimiento normativo de las instalaciones de Generación Distribuida para Autoconsumo se realiza desde distintas instancias.

Registro de asignación de check-list a declaraciones TE-4 desde 2016 a 2023.



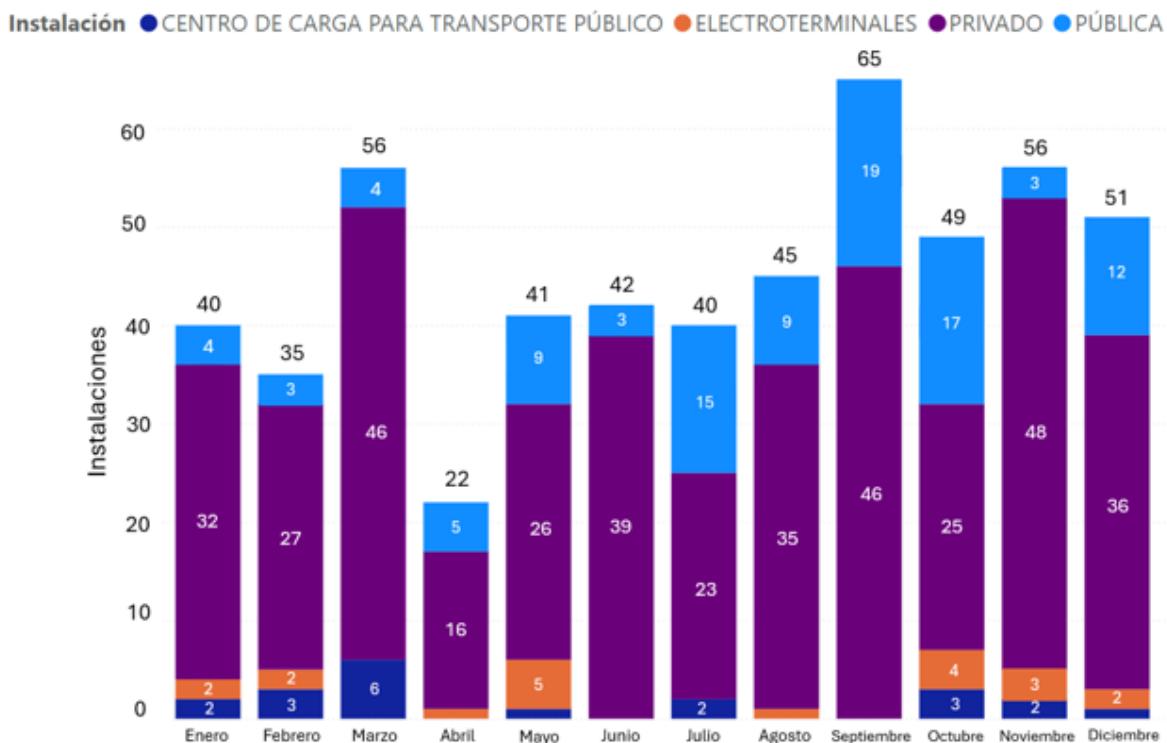
Cabe destacar que el 2023 fue el año en el que se ha realizado la mayor cantidad de fiscalizaciones en terreno (TT), desde el inicio del proceso.

2. Transporte Eficiente

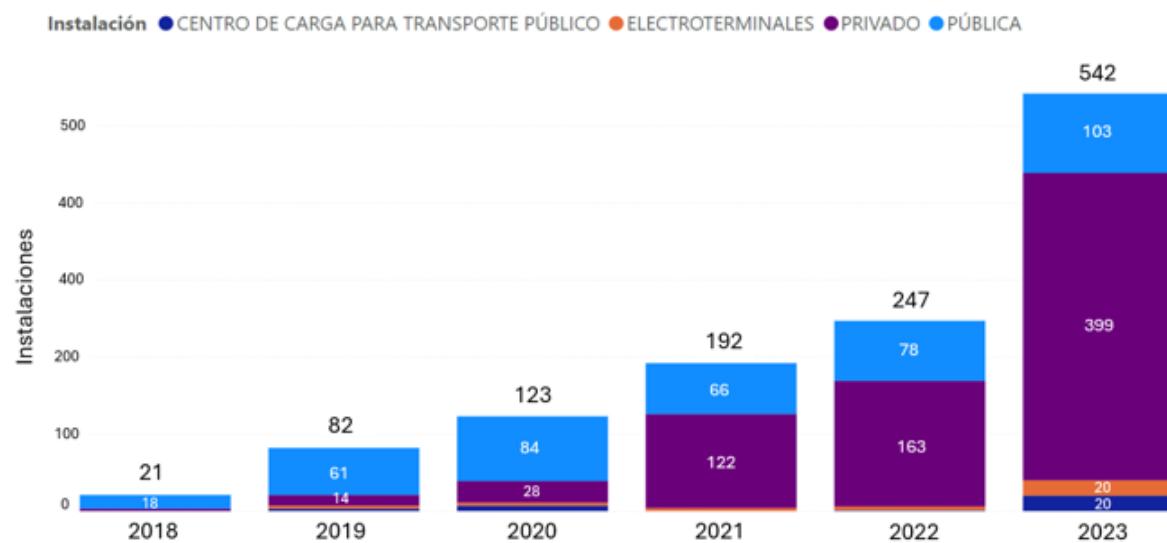
En materia de infraestructura de carga de electromovilidad, al año 2023 se cuenta con 2.730 cargadores instalados en 1.208 instalaciones, con una potencia total instalada de 136,58 MW. Específicamente, el año pasado hubo un crecimiento de un 81% de las instalaciones totales registradas por la SEC, sumando 1.335 cargadores ubicados en 542 nuevas instalaciones públicas y privadas destinadas a la recarga de vehículos eléctricos.

Respecto a la infraestructura de recarga de acceso público, el año 2023 se registraron más de 440 nuevos puntos de recarga pública ubicados en 103 instalaciones, generando que en agosto alcanzáramos un hito importante el cual fue superar los 1.000 puntos de recarga públicos, finalizando el año con 1.180 puntos de carga pública a nivel nacional. Esto ha permitido la expansión de la Electro ruta más larga de Latinoamérica, llegando a los 1.500km entre La Serena y Puerto Montt, considerando cargadores rápidos distanciados a menos de 150km.

Datos Electromovilidad 2023.



Evolución Instalaciones de Electromovilidad (2018-2023).



a. Desarrollo de interoperabilidad

El año 2023 se publicó el reglamento que establece la interoperabilidad de los sistemas de recarga de vehículos eléctricos. Este nuevo reglamento, de gran relevancia para el desarrollo de la electromovilidad a nivel nacional, otorga a la Superintendencia facultades para realizar un activo monitoreo del estado, funcionamiento y desarrollo de la infraestructura de recarga pública, entregando metodologías y procedimientos para el desarrollo e implementación de la Plataforma de Interoperabilidad. El principal objetivo de esta es recabar y disponibilizar información relevante en tiempo real, a través de metodologías y protocolos que permitan dar acceso a los usuarios de vehículos eléctricos para conocer la disponibilidad, ubicación, método de pago y otros factores relevantes de los medios de carga.

Esta modificación reglamentaria no sólo aborda aspectos de disponibilidad de información, sino que también regula el acceso universal y ágil a la carga de este tipo de vehículos, entregando a los usuarios herramientas adicionales de planificación y gestión de la carga, que permitan potenciar el desarrollo de la electromovilidad del país. De esta forma se busca potenciar el crecimiento del parque de vehículos eléctricos particulares, mejorando la eficiencia energética en el sector transporte, disminuyendo la dependencia de combustibles fósiles importados y apuntar hacia las metas de carbono-neutralidad al 2050.

Específicamente, respecto a la habilitación de la interoperabilidad de estaciones de carga, que permitirá a los usuarios acceder en tiempo real a la información del estado de los cargadores públicos en el país, la Superintendencia ha estado trabajado en el desarrollo de la Plataforma de Interoperabilidad, durante el año 2023 se realizó el levantamiento de

requerimientos y avanzó en la primera etapa de desarrollo. Actualmente se está trabajando para que la entrada en producción y marcha blanca se inicie a fines de 2024.

b. Fiscalización de instalaciones

Durante 2023 se estableció el Plan Nacional de Fiscalización de Electromovilidad el cual tiene como principal objetivo garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad en la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos (IRVE), con un enfoque específico en aquellas con mayor impacto ciudadano, priorizando en primera instancia las IRVE públicas. La estrategia se divide en dos tipos de fiscalización: Documental (TD) y Terreno (TT). La Fiscalización Documental se aplicará a nivel central a todas las declaraciones, excepto aquellos instaladores que se ajusten a los criterios de Fiscalización en Terreno. Por otro lado, la Fiscalización en Terreno se centrará, principalmente, en los instaladores que declaren IRVE de acceso público y se regirá por criterios específicos de selección, priorizando casos con deficiencias graves, aquellos sin fiscalizaciones recientes y declaraciones de infraestructuras críticas para el avance de la electromovilidad. Además, durante el año 2024 se establecerán herramientas tecnológicas, capacitaciones y protocolos para extender estas fiscalizaciones a nivel regional, iniciando una transición gradual hacia las Direcciones Regionales (DR).

En relación con el total de declaraciones, se nota un incremento significativo, debido a que estas experimentaron un aumento del 57% en comparación con 2022, mientras que la tasa de rechazo disminuyó del 58% al 42%.

Con respecto a las fiscalizaciones en terreno, el año recién pasado se fiscalizó el 100% de los Centros de Carga de Transporte Público, con un total de 20 instalaciones, lo que involucra a 352 cargadores y 50 MW de potencia instalada, asegurando así su funcionamiento óptimo y seguridad, lo que impacta directamente a la ciudadanía que utiliza los buses eléctricos del transporte público del país.

En cuanto a las instalaciones de relevancia para el avance de la electromovilidad, nos hemos enfocado en fiscalizar el 100% de este tipo de instalaciones, destacándose instalaciones como Parque Arauco y Parque Araucano, Terminal La Chimba en Antofagasta y el Terminal Privado Link Service Rancagua, que juntos suman significativas capacidades de carga y representan avances claves para la electromovilidad en Chile. Adicionalmente, se fiscalizó en terreno el 68% del total de instaladores que inscribieron al menos una instalación de electromovilidad el año 2023.

En términos de resultados totales, la SEC realizó 122 acciones de fiscalización en terreno, desglosadas en 71 prefiscalizaciones, 18 fiscalizaciones y 32 levantamientos de la operatividad de las instalaciones públicas.

c. Cambios Reglamentarios

Un hito importante regulatorio dentro del ámbito de la electromovilidad es el trabajo realizado en la actualización del pliego técnico normativo RIC 15, el cual corresponde al Reglamento de Seguridad de las Instalaciones Eléctricas destinadas a la recarga de

vehículos eléctricos, para instalaciones ubicadas tanto en lugares públicos como privados. El objetivo del RIC es establecer los requisitos de seguridad, calidad y eficiencia que debe cumplir la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos.

El actual pliego técnico entró en vigor en Julio del 2021, y después de casi dos años y medio comenzó este proceso de actualización. Dentro del trabajo realizado, se revisó la normativa internacional, y se incorporó la experiencia adquirida a través de los procesos de fiscalización y la opinión de la industria, con la cual se ha trabajado colaborativamente a lo largo de los años. Finalmente se realizó

una propuesta hacia la ciudadanía que estuvo en consulta pública, de carácter internacional, entre julio y octubre de 2023.

Esta consulta pública arrojó más de 270 sugerencias al pliego normativo propuesto, cada una de las cuales fueron analizadas en profundidad. Hubo diversas observaciones provenientes de la industria y entre las que destacan ANAC que representa a varias marcas de vehículos en Chile, ASE (Agencia de Sostenibilidad Energética), AVEC (Asociación Gremial de Vehículos Eléctricos de Chile), COPEC, ENEX y Tesla, entre otros.

3. Eficiencia Energética

La Ley N°21.305 de Eficiencia Energética busca hacer uso racional y eficiente de los recursos y abarca prácticamente todos los consumos energéticos de país. Dentro de las atribuciones que esta Ley otorga a la SEC se encuentra, entre otras, la de fiscalizar a aquellas empresas con consumos mayores a 50 Tcal/año, que deben implementar uno o más Sistemas de Gestión de Energía e informar anualmente los consumos de Energía y otros indicadores al Ministerio de Energía.

El primer grupo de Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía (CCGE), identificados en el listado emitido por el Ministerio de Energía según Resolución Exenta N°13, lo conforma un total de 101 CCGE. Los cuales deben tener implementado (a marzo de 2024) uno o más Sistemas de Gestión de Energía (SGE), además de enviar a esta Superintendencia los informes asociados a las distintas auditorías definidas en el Reglamento, y que deben ser realizadas por auditores y/o empresas auditadoras autorizadas por SEC.

En mayo de 2023, se emitió una resolución con los requisitos para la autorización de auditores y empresas auditadoras. Dado que, a octubre de 2023 no contábamos con profesionales autorizados para estos fines, se realizaron reuniones con entidades del rubro para levantar inquietudes y analizar posibles trabas que no permitían contar con tales profesionales. En diciembre de 2023, se modificaron algunos requisitos y ordenaron los requerimientos, junto con esto se realizó una charla abierta para dar a conocer este nuevo documento e invitar a realizar sus solicitudes de autorización. Como resultado de estas acciones podemos decir que actualmente contamos con más de 30 autorizaciones entre profesionales y empresas.

Debido a que el Ministerio de Energía emitió dos listados con empresas consideradas CCGE, que de acuerdo a lo definido en la Ley, cuentan con un plazo para discrepar ante esta Superintendencia respecto a ser catalogado como CCGE, hubo dos períodos para el análisis y respuestas a las discrepancias presentadas, las que alcanzaron un total de 76 procesos (correspondiente al 17% del total de CCGE) que fueron resueltos en plazo.

Por otra parte, el Ministerio de Energía ofició a SEC el detalle de 225 empresas que presentaban distintos tipos de incumplimiento, respecto a sus reportes en el Balance Nacional de Energía y/o información que no fue enviada en plazo. Dado esto, se ofició a cada empresa recordando su obligación, detallando su falta, estableciendo plazos de cumplimiento y entrega de información.

Durante el año 2024 se continuará con el seguimiento a la implementación de los distintos SGE por parte de los CCGE, además de dar continuidad al desarrollo de la plataforma informática con el fin de contar con una herramienta que permita sistematizar de manera eficiente la información ingresada.

4. Resultados Gestión Autorización de Instaladores.

Las y los instaladores autorizados por la Superintendencia son profesionales y personas con conocimientos técnicos validados, que están en condiciones de intervenir, modificar, adecuar, construir y declarar nuevas instalaciones, tanto en gas como en electricidad, según sea el ámbito al que pertenezca y el tipo de licencia al que opta, de acuerdo con las características de su formación profesional.

Durante el año 2023 las personas que obtuvieron licencia de instalador alcanzaron a 13.023 instaladores, de estos el 31% proviene del Sistema Nacional de Competencias Laborales, Chile Valora. El 69% restante, la obtuvieron a través del proceso formal de estudios de carrera técnica o profesional, carreras autorizadas por SEC.

Es preciso indicar, además, que el 81.7% de las licencias de instalador otorgadas, fue a través del sistema de colaboración que SEC mantiene con las casas de estudios y Chile Valora que consiste, en la certificación y registro que hacen las propias entidades educacionales y el Sistema de Competencias laborales, de que sus titulados y certificados cuentan con las competencias para ejercer y ofrecer servicios en el mercado de la energía.

a. Convenios de Colaboración Centros de Formación Técnica Estatales

La Ley N°20.910 del 21 de marzo de 2016, creó 15 centros de formación técnica estatales, cuyo objetivo es promover que la oferta educativa superior se relacione directamente con el entorno social, económico, político y territorial, de tal forma que se encuentre al alcance, acceso y sin discriminación de cada uno de los habitantes del país. En este contexto, le corresponde al Estado ser un agente de promoción de la educación superior y velar que la formación técnica colabore en la descentralización y en la articulación de la oferta pública y que coopere en la transformación productiva de cada una de las regiones.

Según datos de la Subsecretaría de Educación Superior del año 2022, los 15 Centros de Formación Técnica Estatales suman una matrícula total de 8.453 estudiantes. De estos, 13 centros cuentan con una oferta académica de carreras relacionadas con la energía. Es así como, durante el año 2023, la Superintendencia decidió dar un fuerte impulso a estos centros de formación técnica, propiciando un acompañamiento a estas casas de estudios coordinando esfuerzos para establecer en una primera etapa convenios de colaboración y segundo entregando orientación para que logren la autorización de carreras eléctricas conducentes a la obtención de licencia de instalador a sus titulados.

En la actualidad, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, mantiene convenios de colaboración con once CFT Estatales, se ha autorizado 5 carreras eléctricas y 2 en gas; y, se encuentra en tramitación de autorización de carreras con otras 3 instituciones.

Continuaremos, durante el año 2024, con este fuerte impulso de colaboración con los Centros de Formación Técnica Estatales que permita la articulación de voluntades entre los intereses ciudadanos de educación superior, oferta académica y de carreras coherentes con el desarrollo estratégico de la región.

VIII. Resultados Gestión Atención Ciudadana

1. Atenciones totales en la SEC

El año 2023 la SEC atendió de forma directa, a través de sus distintos canales de atención, 226 mil requerimientos, lo que equivale a un aumento de más de un 10% si lo comparamos con los 205 mil que fueron atendidos en 2022. El 85% (190 mil) de estas atenciones se efectuaron por los canales remotos (mobile, telefónico, web, email y video chat), alrededor de 7 mil atenciones más que en 2022, año en que la cifra fue de 183 mil.

Las atenciones presenciales pasaron de 16 mil el año 2022, a 27 mil el año 2023 en nuestras oficinas de atención.

De las atenciones por canales remotos en las que se indicó el género, casi el 50% fue requerida por mujeres, mismo porcentaje que el canal presencial, marcando un aumento de 19 puntos porcentuales respecto del año 2022, con un aumento en torno a las 2 mil atenciones.

A fines del año 2023, se implementó un ChatBot para recibir requerimientos a través del sitio web de Atención Ciudadana de SEC, el cuál viene a ampliar la disponibilidad de canales digitales y con presencia las 24 horas.

Atención de ciudadanos- Evolución por año (en miles).



Nº de visitas a plataforma de atención ciudadana SEC- Evolución por año (en miles).



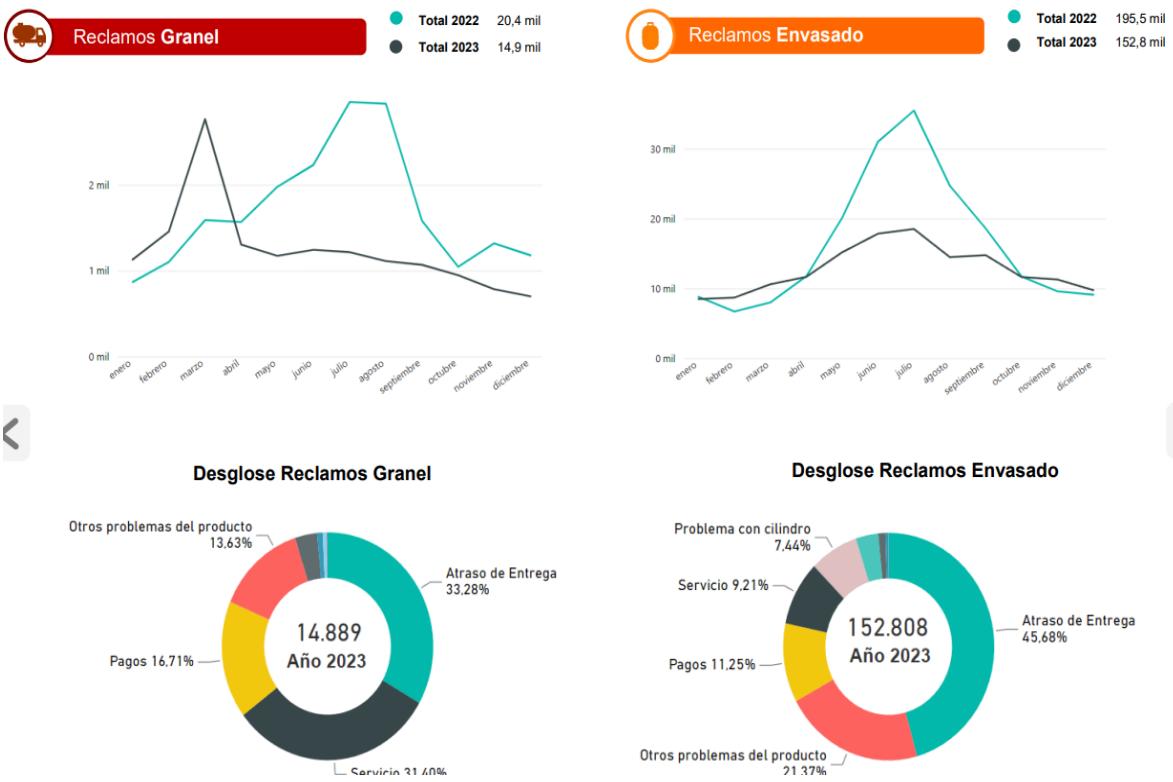
Se aprecia un alza de 7% en visitas que realizan los ciudadanos a la plataforma de atención ciudadana, lo que da cuenta que estos últimos están prefiriendo los canales de autoatención a través del sitio web y mobile.

Los principales requerimientos de las personas se relacionaron con reclamos por problemas de cobro y facturación, y por interrupciones de suministro; seguido de consultas por el estado de reclamos presentados, por instalaciones y consultas generales, entre otras.

2. Reclamos presentados a la Industria por sus clientes y usuarios.

Durante el año 2023, el conjunto de las empresas concesionarias de distribución eléctrica, recibieron directamente de parte de sus clientes, cerca de 2,3 millones de reclamos por interrupciones de suministro y cerca de 309 mil reclamos por otras causas, valor superior a lo registrado durante el año 2022 con 267,6 mil casos.

En el caso de las empresas de Gas, considerando distribución en red, granel y envasado, estas recibieron cerca de 222 mil reclamos en 2023, respecto de los 273 mil reclamos en 2022, significa una baja de reclamos en torno al 19%.



a. Reclamos presentados en la SEC relacionados con el ámbito eléctrico

Cuando las personas no quedan conformes con la respuesta de la empresa, o ésta no responde oportunamente su requerimiento, pueden recurrir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. El año 2023 la SEC recibió más de 47 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro, lo que significa una disminución de más del 18% en comparación a los recibidos en 2022,

año en que fueron cerca de 76 mil reclamos. Paralelamente, en 2022 ingresaron cerca de 57 mil reclamos por otras causas del ámbito eléctrico, como reclamos por problemas de lectura, cobros en exceso, cobros indebidos, problemas de instalaciones, consumos no registrados, entre otros, mostrando un alza respecto de 2022 cuando estos llegaron cerca de los 55 mil reclamos.

Del total de reclamos del ámbito eléctrico recibidos, se pudo constatar que más de 41 mil reclamos, correspondían a presentaciones que previamente los clientes habían realizado ante las empresas concesionarias de distribución de electricidad, y debido a su disconformidad con la respuesta entregada por la empresa, debieron analizarse directamente en la SEC. Del total de estos ciudadanos, que no quedaron conformes con la respuesta que le otorgó en primera instancia la empresa y recurrieron en una segunda instancia a la Superintendencia (lo que llamamos transferencia de reclamos), después de

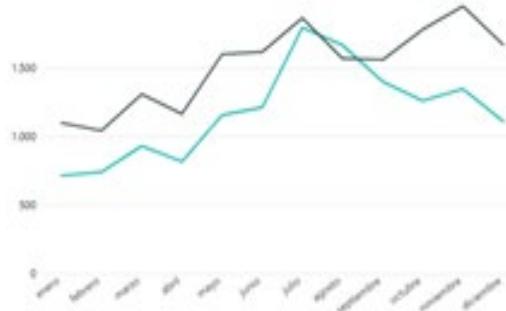
que nuestra institución analizara estos reclamos y los medios probatorios presentados, al emitir nuestra Superintendencia un pronunciamiento, la "Tasa de cambio de respuesta o resolución" en relación a lo que previamente había entregado la empresa, sumando "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar) alcanzó el 61,7%, es decir, que en cerca de dos tercios de estos casos, la SEC determinó que la empresa no había resuelto bien el reclamo, cifra que a juicio de esta institución, continua siendo alta, toda vez que si la empresa hubiera respondido adecuadamente desde un comienzo dicha presentación, habría significado menor trámites para las personas y menor gasto de recursos públicos.

b. Reclamos presentados ante la SEC relacionados con empresas de gas.

Respecto a los reclamos correspondientes al segmento gas de red, las empresas recibieron de forma directa 54.058 reclamos en 2023. Por su parte la SEC recibió 5.040 reclamos, de los cuales el 56,2% (2.831) correspondían a presentaciones que previamente los ciudadanos habían realizado ante las empresas, principalmente por problemas de cobros, instalaciones, calidad del suministro y corte y reposición. Luego de analizar los reclamos y sus antecedentes, y al emitir un pronunciamiento, se observa una "Tasa de cambio de respuesta o resolución" del 29,9%; lo que considera "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar), valor superior respecto de 2022 cuando esa tasa era del 28,5%.

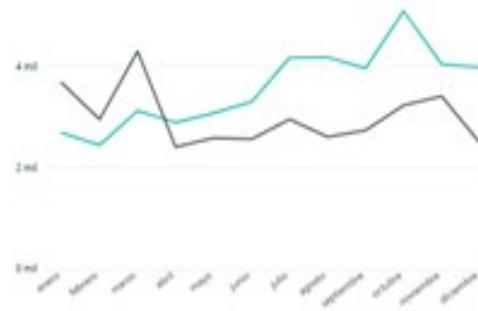
 Reclamos Gas de Red (GAS NATURAL)

Total 2022 14,1 mil
Total 2023 18,2 mil



 Reclamos Gas de Red GLP

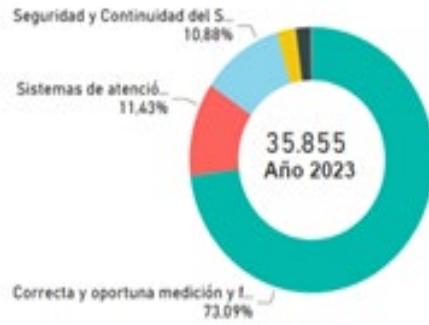
Total 2022 42,9 mil
Total 2023 35,8 mil



Desglose reclamos Gas Natural



Desglose reclamos Gas de Red GLP

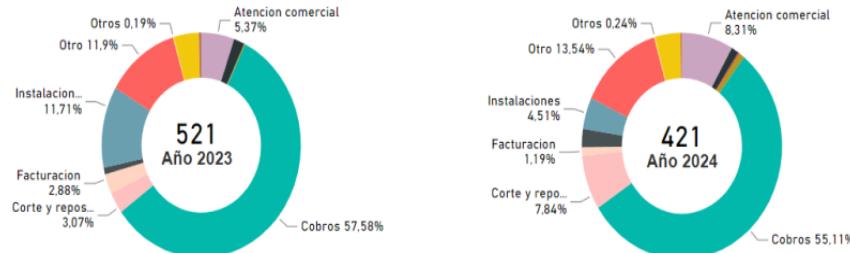


Evolución Reclamos de Combustibles presentados en SEC

Total 2023 5.5 mil
Total 2024 421



Desglose de Reclamos en el Periodo



3. Acceso a la información por Ley de Transparencia

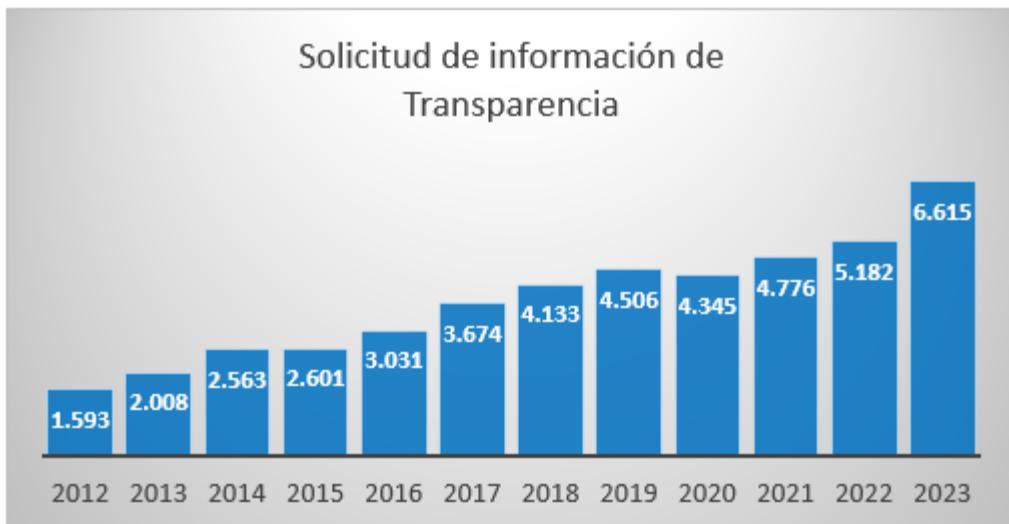
Durante el año 2023, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 6.615 solicitudes de información por el sistema de Acceso a la Información Pública que establece la Ley 20.285.

Nos mantenemos como el tercer organismo público más requerido en el Portal de Transparencia Activa del Consejo Para la Transparencia. Solo por debajo del Servicio Nacional de Migraciones y la Subsecretaría de Bienes Nacionales, registrando un crecimiento sostenido de la demanda a través de los años, que llega al 315% entre el año 2012 y 2023.

De total de solicitudes recibidas el 95,28% (6.303) correspondían a solicitudes admisibles para gestión de la SEC, y fueron respondidas en los plazos que establece la Ley de Transparencia; mientras que el 95,25% de ellas fueron respondidas en un plazo igual o inferior a los 19 días.

Al observar las solicitudes de información más recurrentes en nuestra institución, las principales solicitudes de información corresponden a los certificados de declaración instalación interior eléctrica TE1 y declaración instalación interior de gas TC6.

Solicitudes de Información gestionadas - evolución anual.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En nuestra legislación se establece que la Participación Ciudadana es un derecho que el Estado debe asegurar. Para nosotros, además, es un proceso de cooperación mediante el cual la SEC y la ciudadanía, por medio de los mecanismos de participación implementados, dialogan, identifican y deliberan acerca de materias de interés de los distintos actores del sistema energético nacional, en lo que se refiere a provisión de servicios y productos sujetos a la Fiscalización de esta Superintendencia, de manera de alcanzar mayores estándares de calidad y seguridad en los mercados de la electricidad, gas y combustibles líquidos, con la finalidad de que se vea beneficiada la ciudadanía en su conjunto.

Los Mecanismos de Participación Ciudadana en la SEC son:

- [Consejo Sociedad Civil](#)
- [Cuenta Pública Participativa](#)
- [Consultas Públicas](#)
- [Diálogos Ciudadanos](#)
- [Acceso a Información Relevante](#)

Encuentros con la comunidad: la ciudadanía es el centro de nuestra labor

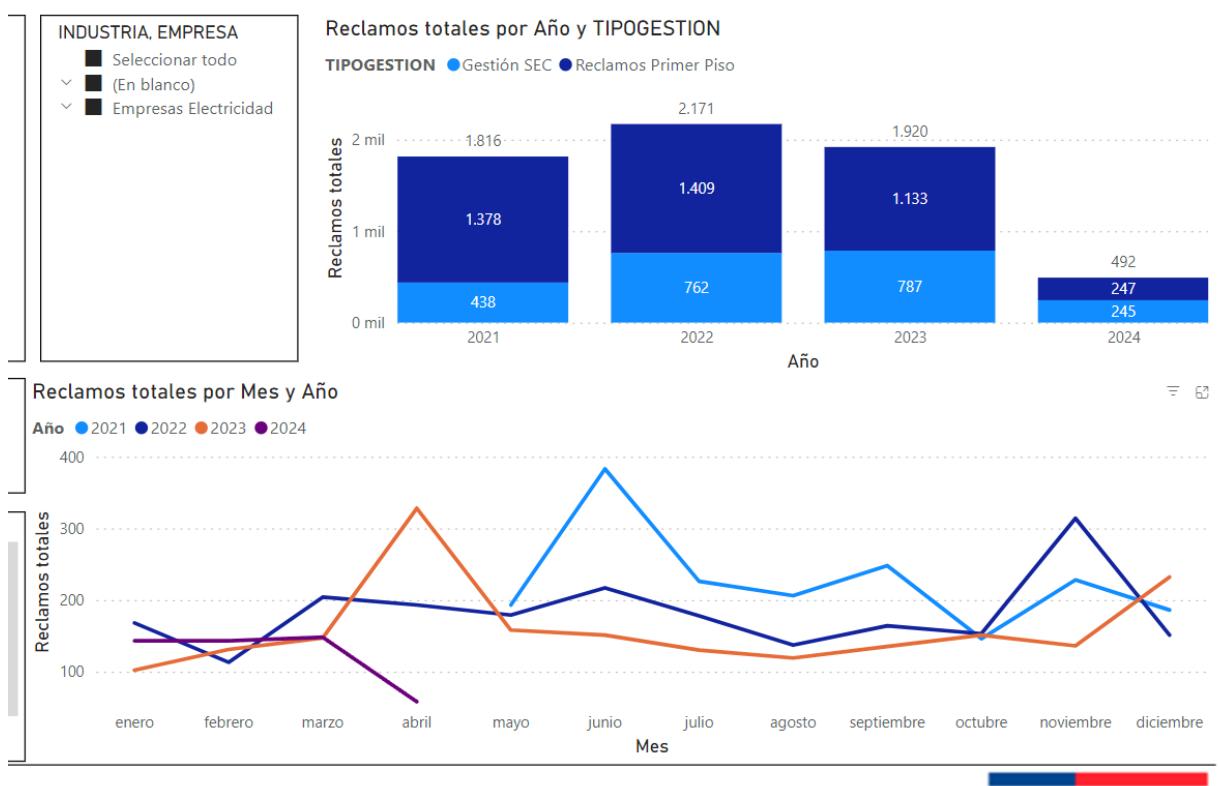
DETALLE VISITAS CIUDADANAS

- 1) 14 de junio Visita a Región de Antofagasta.
- 2) 28 de junio Visita a Región de Arica y Parinacota.
- 3) 9 de agosto Visita a Región del Maule.
- 4) 07 de septiembre Visita a Región de Tarapacá.
- 5) 17 de octubre Visita a Región de La Araucanía.
- 6) 23 de noviembre Visita a Región de los Ríos.
- 7) 29 de enero Visita a Región de Coquimbo.



14 de junio visitamos la Región de Antofagasta

Ante el aumento de reclamos debido a la ocurrencia de interrupciones del suministro eléctrico en el sector norte de Antofagasta durante los meses de abril y mayo, nos dirigimos hasta esa ciudad para reunirnos con la comunidad en la sede de la Junta de Vecinos Las Rocas Trocadero. Allí, junto a representantes de la empresa CGE, respondimos las dudas y escuchamos a los dirigentes sociales presentes respecto al suministro eléctrico recibido en su sector.



28 de junio visitamos la Región de Arica y Parinacota

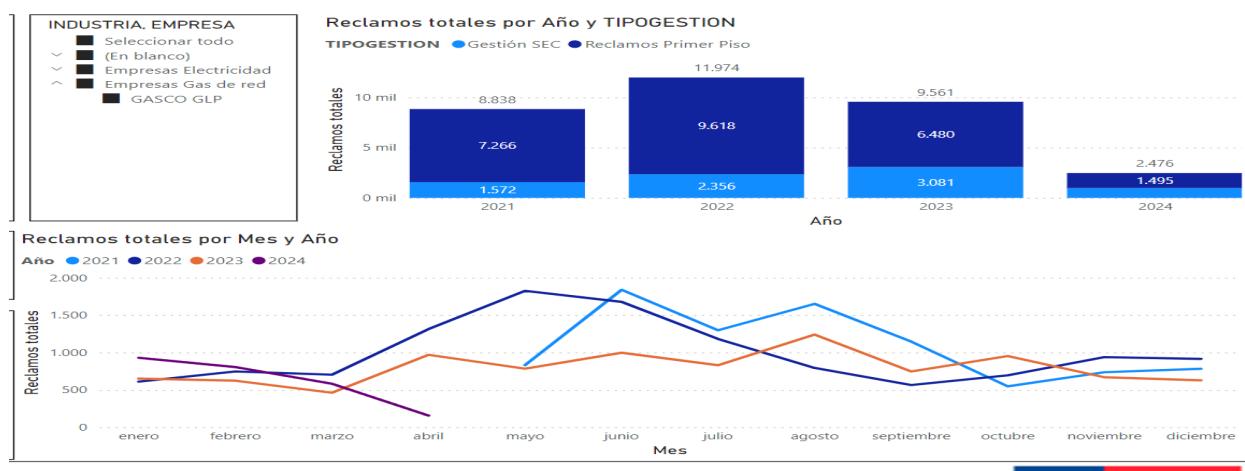
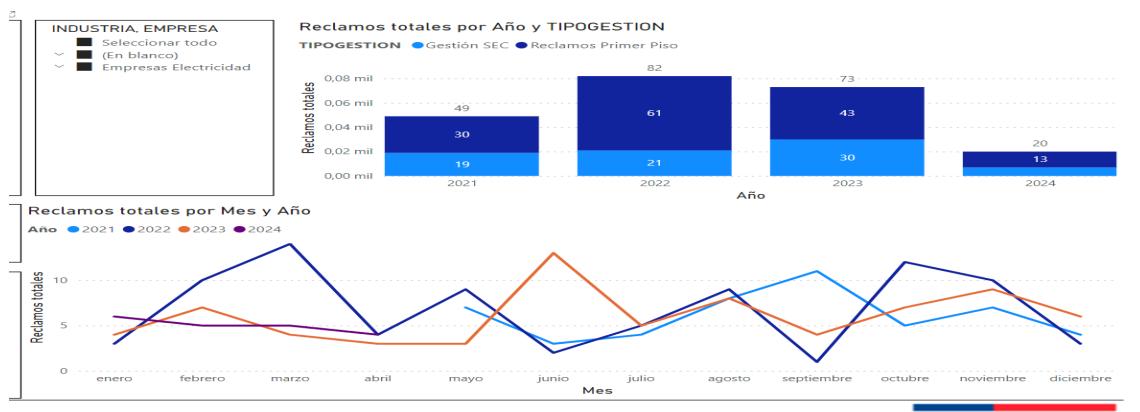
Se realizó una reunión con las Unión de Juntas de Vecinos del área urbana de Arica y la empresa CGE para abordar temas claves relacionados al suministro eléctrico en la zona. Allí participó el director regional de SEC Arica y CParinacota, Jorge Sandoval, además de Ayleen Quiroz del DIE de la SEC.



9 de agosto visitamos Pelluhue en la Región del Maule

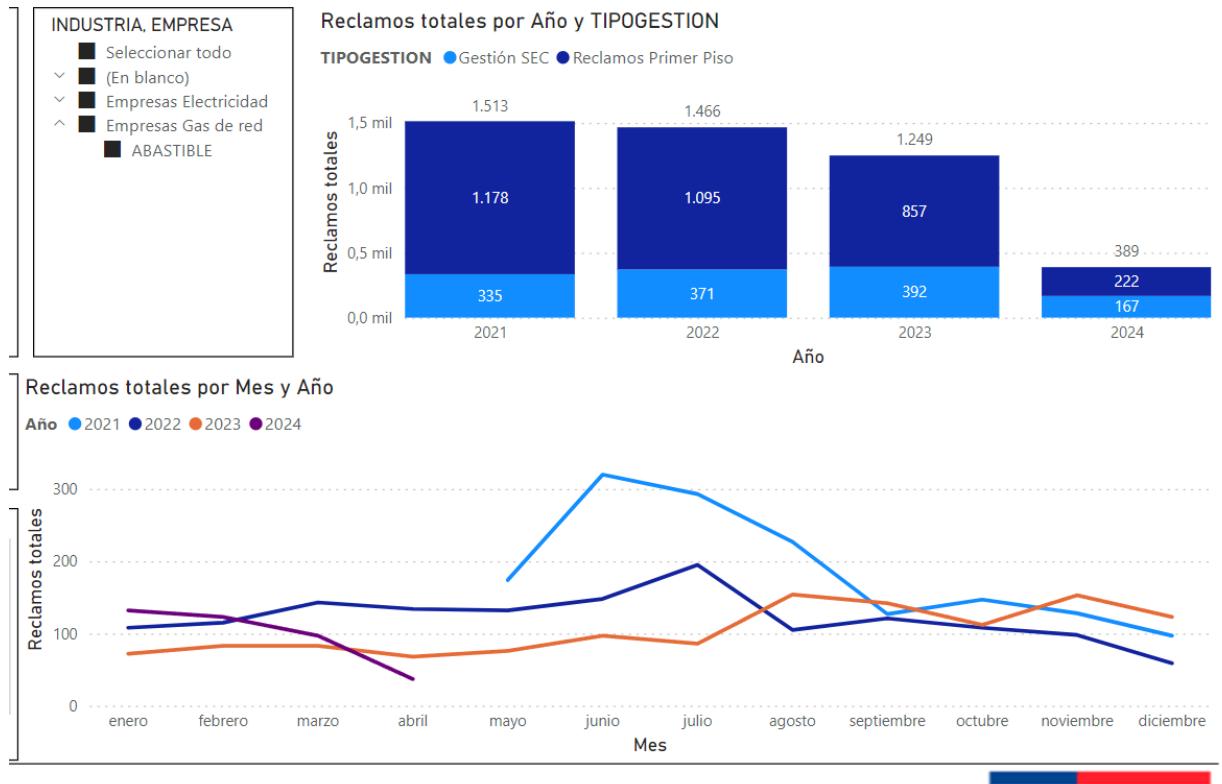
Tuvimos una reunión con representantes de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Pelluhue, y la empresa CGE donde se trataron diversos temas que preocupaban a los presentes, tales como la extensión de la red trifásica para la construcción de dos consultorios en la comuna y la ocurrencia de problemas de voltaje en los sectores de Chovellén y Salto de Agua. Allí participó la Superintendenta SEC, Marta Cabeza, el director regional de SEC Maule, Vicente Marinkovic, la Seremi de Energía de Maule, Erika Uilla, y la alcaldesa de Pelluhue, María Luz Reyes.

MAULE / PELLUHUE



07 de septiembre visitamos la Región de Tarapacá

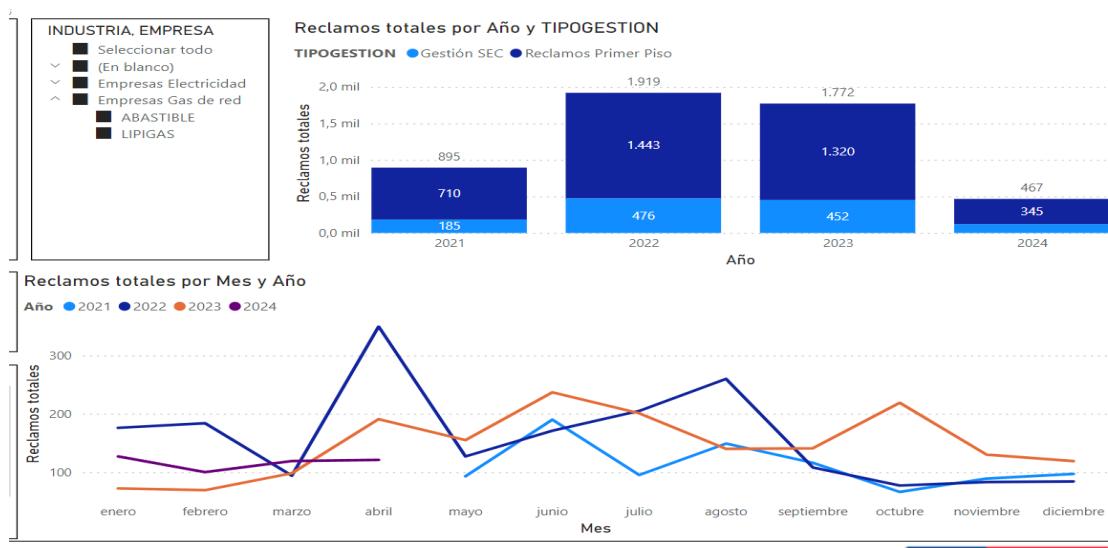
Nos reunimos con representantes de la Unión Comunal de Junta de Vecinos del centro de Iquique, acompañados por CGE, para conocer sus reclamos y consultas sobre el suministro eléctrico que reciben en sus hogares.



23 de noviembre visitamos Pelchuquin en la Región de los Ríos

Nos reunimos a conversar con los vecinos y vecinas del sector, quienes nos hicieron llegar diversas consultas sobre el suministro eléctrico que estaban recibiendo en sus hogares. Así, acompañados por representantes de la empresa SAESA y la Seremi de Energía de Los Ríos, contestamos sus inquietudes y les mostramos cómo hacer los reclamos formales a través de nuestro portal www.sec.cl, no sólo para temas relacionados con la electricidad, sino también con los combustibles.

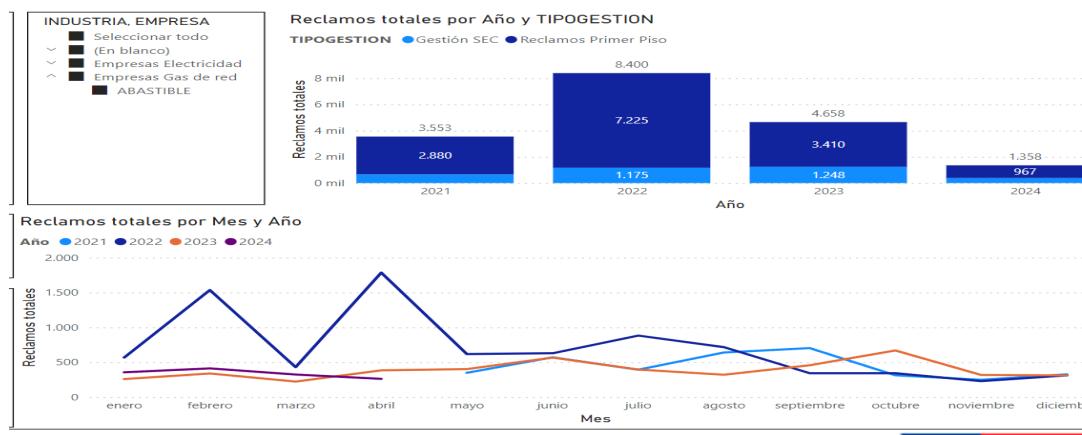
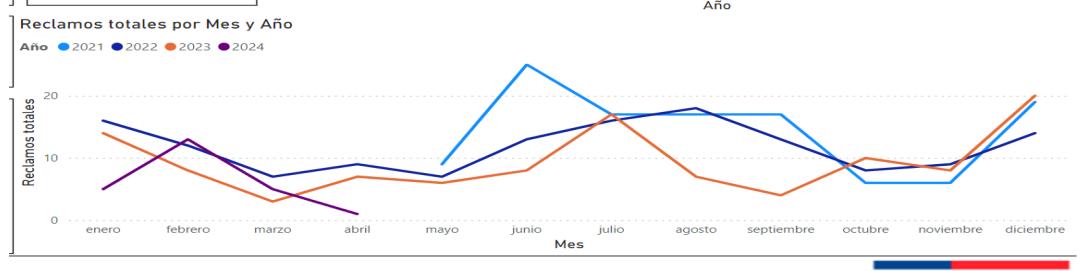
LOS RIOS / SAN JOSE DE LA MARIQUINA



17 de Octubre visitamos Angol en la Región de La Araucanía

Nos reunimos a levantar desde ellos los temas más reclamados, que se centraban en mala calidad de servicio, quema de artefactos, problemas con las tomas de lectura y por ende la facturación y en la mala calidad de atención de la empresa en sus distintos canales de atención.

ARAUCANÍA / ANGOL

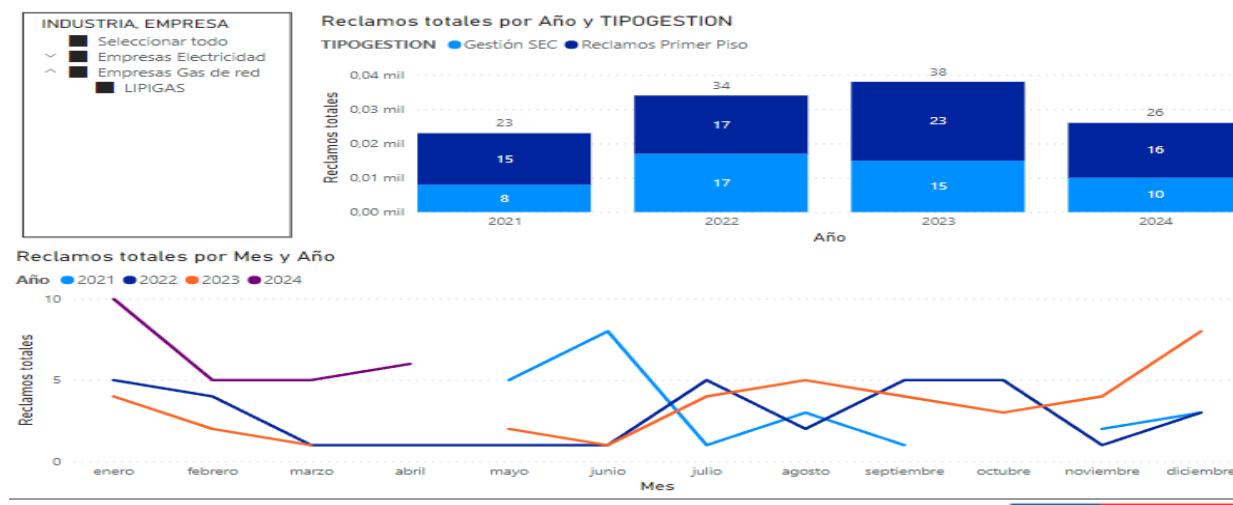
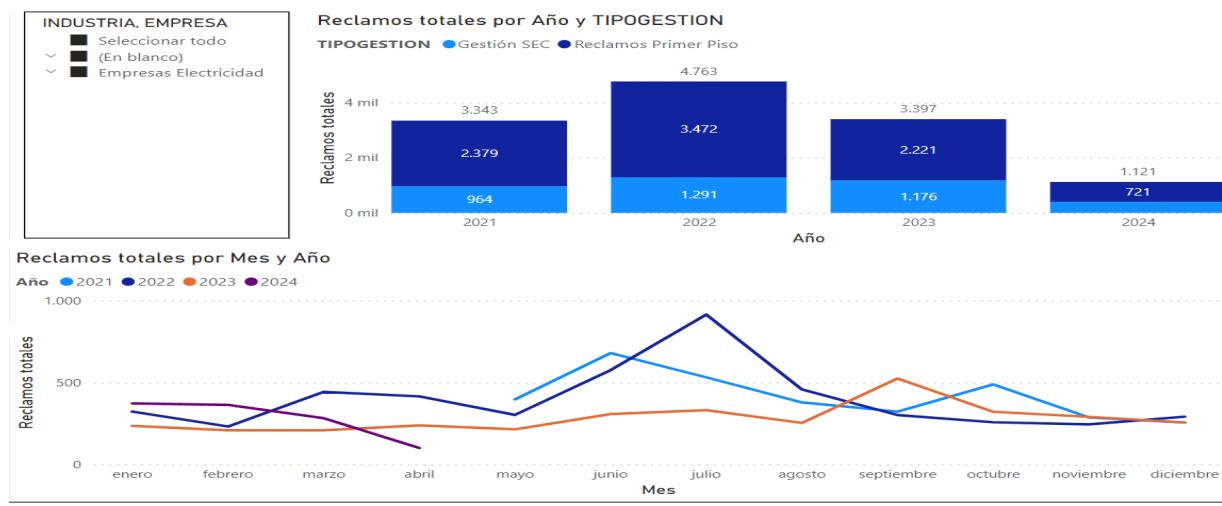


29 de enero visitamos la Región de Coquimbo

El día 29 nos reunimos con Dirigentes de las Uniones comunales rurales de la comuna de Coquimbo, donde nos presentaron temas como continuidad de suministro afectando los APRs del sector y la quema de artefactos, así como problemas de facturación.

El día 30 viajamos hasta Paihuano, donde nos reunimos con el Alcalde, el consejo municipal y representantes de todas las JJVV, donde revisamos temas de continuidad de suministro y la incomunicación que esto les genera.

COQUIMBO / PAIHUANO



¿CÓMO MONITOREAMOS?

- Coordinamos con cada DR la elaboración de la minuta.
- Se gestiona por intermedio de los DRs la mejora de los temas levantados.
- Esperamos la confirmación de los DRs sobre la resolución de los temas levantados, lo que es monitoreado conjuntamente con la evolución de los reclamos recibidos.

Consejo Sociedad Civil

El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) es un órgano de carácter consultivo cuyo objetivo principal es participar en los procesos de diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de la gestión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, este compuesto por 15 integrantes, que representan a distintas organizaciones.

En el mes de septiembre 2023 tuvimos elección de nuevo COSOC para la Superintendencia, y a la fecha hemos realizado 5 reuniones, en las cuales se ha capacitado y orientado en los distintos temas de importancia para la ciudadanía.



VIII. Sanciones Cursadas por la Superintendencia año 2023

Las Sanciones son una herramienta que busca corregir incumplimientos a la normativa vigente, esta consiste en el pago de una multa como resultado de acreditarse haber cometido una infracción. La SEC promueve acciones preventivas y la implementación de planes de acción por parte de los fiscalizados, de manera de evitar los incumplimientos y que no se produzcan las infracciones que llevan a una sanción.

En el año 2023 se aplicaron 732 sanciones pecunarias, cursándose multas por un monto que asciende a los \$14.916 millones de pesos. Por su parte, la Tesorería General de la República recaudó por concepto de pago de multas la suma \$ 37.533 millones de pesos.

Cantidad de Sanciones por año



Monto total Sanciones por año



IX. Desafíos 2024

En el ámbito de Participación Ciudadana, durante el 2024 nuestro foco será desarrollar y fortalecer las acciones que faciliten el dialogo ciudadano, buscando acercar cada día más la SEC a las personas, para lo cual, reforzaremos e intensificaremos nuestros diálogos ciudadanos en terreno, mostrando a las personas el trabajo en el sector energía y poniéndoles al tanto de sus derechos como clientes de los servicios de electricidad y gas. Paralelamente, nos centramos en robustecer nuestros procesos internos, con el propósito de gestionar con mayor oportunidad y calidad los crecientes requerimientos ciudadanos, permitiendo fortalecer los pilares de lo que será nuestra Plataforma Ciudadana.

En lo referente al proceso Concesional que le corresponde a esta Superintendencia, el año 2024 estará enfocado en el fortalecimiento del análisis, estudio y tramitación del procedimiento concesional eléctrico para agilizar y cumplir con los tiempos de entrega de concesiones eléctricas definitivas y provisionales, en particular los asociados a instalaciones de transmisión de energía eléctrica, área que se ha tornado vital para el desarrollo energético del país, que requiere de manera urgente ampliar su carretera de transmisión y donde se espera la presentación de importantes proyectos durante este y los próximos años.

Siguiendo en esta línea, se presenta un desafío inminente relacionado a los ingresos de solicitudes de concesiones eléctricas definitivas asociados a proyectos del Plan de Expansión Nacional, especialmente el ingreso de concesiones eléctricas vinculadas al proyecto línea de transmisión de corriente continua (HVDC) Kimal - Lo Aguirre, cuyo desarrollo ha sido declarado clave para el proceso de descarbonización del país y estratégico para la matriz energética, proyecto que conectará la Región de Antofagasta con la Región Metropolitana. A lo anterior se suma, el ingreso de solicitudes de concesión de transmisión de energía asociadas a sistemas de almacenamiento de energía, cuyo número se prevé irá en aumento en el transcurso del año; por último, el aumento de ingreso de solicitudes de concesiones provisionales para proyectos de transmisión de energía eléctrica, que requieren nuevos estudios para definir el establecimiento definitivo del trazado de nuevas instalaciones eléctricas.

Los proyectos que presenten solicitudes de concesiones eléctricas requerirán cada vez más una gestión eficiente y estandarizada para garantizar tiempos de tramitación óptimos y la calidad del proceso, teniendo en principal consideración los planes de descarbonización y transición energética impulsada por el gobierno.

Lo anterior, va en directa relación con el Proyecto de Ley de Transición Energética, que posiciona a la transmisión eléctrica como un sector habilitante para el carbono neutralidad, y que consiste en la incorporación de modificaciones al Decreto con Fuerza de Ley N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Servicios Eléctricos, "LGSE".

En el ámbito eléctrico, el año 2024 la Superintendencia pondrá su foco en regularizar el pago de compensaciones de los años 2021 y 2022 que las empresas deben efectuar para clientes regulados y libres, respecto de fallas en donde se ha determinado un responsable y existió afectación a consumos (ENS).

Se buscará realizar la actualización de los pliegos técnicos RIC (Decreto N°8), incorporando mejoras que perfeccionan el proceso de fiscalización y su criticidad, considerando el posible riesgo.

Durante el año 2024 se comenzará con el seguimiento y retroalimentación a los directores regionales del nuevo Plan Nacional de Fiscalización del mercado eléctrico. Asimismo, fiscalizaremos los planes de acción propuestos por las empresas de distribución por medio de la nueva plataforma de planes de acción creada en 2023, la que permitirá una gestión más rápida de este proceso, además de disponibilizar a las regiones la información georreferenciada y programación de las tareas comprometidas por las empresas.

Finalmente, corresponderá la fiscalización de la nueva Ley de Estabilización de Tarifas Eléctricas, la cual contempla la creación de un subsidio a más de 1 millón de hogares (cerca de 3 millones de personas) pertenecientes al sector con menos recursos de la población.

Para continuar con el cumplimiento de nuestra misión en materia de seguridad y calidad de servicio de los energéticos, específicamente en los mercados de los Combustibles Líquidos y Gas, seguiremos fortaleciendo la gestión de fiscalización con foco en la disminución de los riesgos. En este contexto, reforzaremos el monitoreo de la calidad de los combustibles, mediante la actualización de la regulación, para mantener y elevar el estándar del gas natural y gas licuado de petróleo que comercializan las empresas distribuidoras; el monitoreo “aguas arriba” en la cadena de distribución de combustibles líquidos, y la adhesión al cumplimiento del procedimiento para el control de calidad de los combustibles líquidos en instalaciones de abastecimiento vehicular.

En materia de biocombustibles sólidos e Hidrógeno, se reforzará la capacidad fiscalizadora de la institución, por medio del fortalecimiento de los equipos de trabajo, la formalización de la nueva Unidad de Hidrógeno y la elaboración de una nueva Guía metodológica para la presentación de proyectos especiales de Hidrógeno.

En el ámbito de Sostenibilidad Energética, el año 2024, será un año marcado por el lanzamientos y actualización de diversas iniciativas, en el marco del cumplimiento de los 10 años de la Generación Distribuida en Chile. Estas iniciativas vendrán en directo beneficio de este desarrollo de la Generación Distribuida, Electromovilidad y Eficiencia energética.

Respecto a Generación Distribuida, se actualizará la plataforma de recursos distribuidos con el fin de incorporar almacenamiento y electromovilidad, además de incluir mejoras levantadas en las encuestas de satisfacción de usuario realizadas el año 2023. Adicionando

un nuevo aplicativo móvil (Mi proceso) que permitirá conocer el estado a tiempo real de los procesos que se encuentran en trámite en la Superintendencia. Otro punto importante que se abordará este año, será la actualización de pliegos técnicos de diseños de estas tecnologías, incorporando el almacenamiento.

En cuanto a los Pequeños Medios de Generación Distribuidos se realizará el Lanzamiento de la esperada plataforma de proceso de conexión para PMGD, que servirá como ventanilla única y que permitirá integrar la tramitación, dando cumplimiento a la actual norma técnica de PMGD. Además del establecimiento de una plataforma de tramitación de controversias, la cual dotará de mayor agilidad y transparencia a este proceso.

El 2024 estará marcado en aspectos de la electromovilidad como el lanzamiento del pliego técnico el cual incorpora el V2G, que tiene la importante misión de reconocer al vehículo eléctrico como recurso distribuido. Junto con esto, la implementación de la esperada plataforma de interoperabilidad, que permitirá acceder a un monitoreo en tiempo real del estado de la red de carga pública en Chile.

En materias de Eficiencia Energética haremos seguimiento a la implementación de los distintos Sistemas de Gestión de la Energía, que deben realizar los Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía (CCGE), además de continuar con el desarrollo de la plataforma informática de EE que sistematizará de manera eficiente la información ingresada.

Para el 2024 la SEC tiene importantes desafíos internos que enfrentar, vinculados principalmente a proyectos estratégicos y a los asociados a temas de Metas de Eficiencia Institucional (MEI).

En cuanto a los temas estratégicos, resulta destacable el “Proyecto de Fiscalización”, que busca desarrollar aplicativos tecnológicos que vinculen las tareas de fiscalización a los objetivos y metas estratégicas de la institución, de tal forma de poder tener un control efectivo de las tareas permanentes de la institución. Así mismo, este proyecto busca facilitar el proceso de toma de decisiones en materias de fiscalización, mejorar la asignación de recursos y el impacto de la institución en la ciudadanía.

En el marco de la planificación estratégica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, se definió la innovación y el uso de tecnologías como ejes fundamentales para abordar los desafíos derivados de las crecientes demandas ciudadanas y la complejidad de las industrias energéticas. Dado ese contexto y frente al desafío que representa la inteligencia artificial (IA), y con la ayuda de metodologías de innovación, se levantarán y desarrollarán distintas iniciativas que permitan implementar herramientas, que agilicen los procesos internos y mejoren la interacción con la ciudadanía.

En vista de los resultados obtenidos de la medición del índice de innovación en la SEC, se avanzará en la implementación de una gobernanza, junto con capacitar e involucrar a los funcionarios en herramientas y metodologías de innovación, y desarrollar actividades que permitan mejorar el índice e introducir una cultura innovadora en la Superintendencia, que permita hacer frente a los desafíos complejos y estratégicos que se enfrenta.

Con el objetivo de contar con información de calidad y oportuna, se vio la relevancia de incorporar la Gobernanza de datos en la SEC, para esto buscamos desarrollar un estudio, en conjunto con otras Superintendencias, que proponga la forma de implementar la gobernanza de datos en la institución, además de avanzar en cómo administrar de mejor manera la información asociada a los procesos estratégicos.

Por otro lado, están los desafíos relacionados al fortalecimiento de una cultura y gestión inclusiva, donde, vinculado a nuestras Metas de Eficiencia Institucional, hay una serie de actividades comprometidas, como actividades de promoción de las carreras STEM en colegios y liceos que se realizarán durante este año, y que nacen producto del trabajo de nuestras funcionarias en el marco del programa “Liderando desde mi Rol” realizado el año 2023.

Un segundo desafío en materia de Metas de Eficiencia Institucional es el denominado Estado Verde, sistema por el cual somos parte de la política pública de contribuir como instituciones del Estado a una sociedad más sustentable y amigable con el medio ambiente. Para este año el compromiso es ampliar a toda la institución el alcance de esta medida, desarrollar una política en materia de estado verde institucional, constituir un comité de implementación y supervisión de las metas exigidas, de manera de controlar y reducir nuestro uso de recursos y las emisiones que nuestra actividad genera.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
'24 —

