



## Contenido

I.	Información General de la Institución .....	02
II.	Resultados de Gestión 2024 – Compromisos Gubernamentales .....	06
III.	Resultado Gestión Ámbito de Sostenibilidad Energética 2024.....	11
IV.	Resultados Gestión Ámbito Electrico 2024 .....	32
V.	Resultado Gestión Ambito Combustible 2024.....	41
VI.	Cantidad y tipo de Productos Certificados el año 2024.....	52
VII.	Resultado Gestión Ámbito Concesiones Eléctricas - División Jurídica.....	54
VIII.	Resultados Gestión Atención Ciudadana 2024 .....	57
IX.	Sanciones Cursadas por la SEC año 2024.....	64
X.	Desafíos 2025.....	66

## I. Información General de la Institución

**120 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 2º 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 supervisar 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 setores 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.

### Funcionarios de la SEC

La dotación de funcionarios de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles el año 2024, considerando dotación de planta, contrata y contratos honorarios fue de 395 funcionarios a nivel nacional.



**Hombres**  
**224**

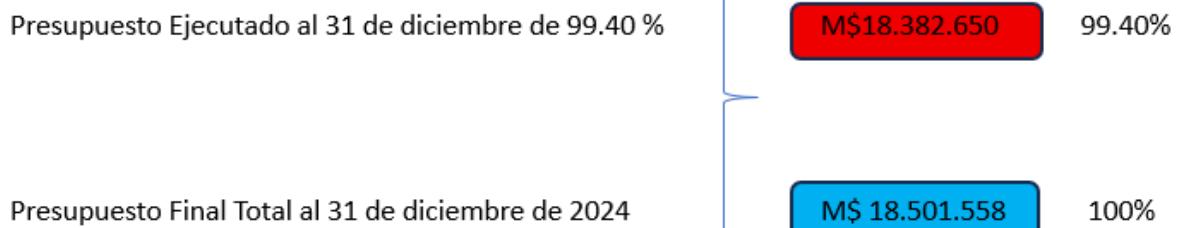
**Mujeres**  
**171**

**Total Dotación**  
**395**

	RM	REG	HONORARIOS
Hombre	159	51	14
Mujeres	128	36	7
Total	287	87	21

## Nuestro Presupuesto

Nuestro presupuesto final al 31 de diciembre del año 2023 fue de **M\$ 17.457.642** 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.



## II. Resultados de Gestión 2024 – 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

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.

Durante el año 2024, se mantuvo un especial foco en las materias asociadas a la Sostenibilidad Energética, considerando su creciente desarrollo y complejidad de áreas claves como la Eficiencia Energética, las Energías Renovables y la Electromovilidad —sectores fundamentales para la política energética a largo plazo del país.

Con este objetivo, se trabajó en consolidar las nuevas exigencias que agrega la Ley de Eficiencia Energética respecto a grandes consumidores y transporte eficiente y de igual forma, se trabajó en facilitar el proceso de conexión de generación distribuida para que la ciudadanía pueda acceder y concretar de forma ágil la conexión de un Equipamiento de Generación por medio de ERNC.

#### a. Ley de Eficiencia Energética.

Durante el 2024, uno de los focos en el trabajo de la Unidad de Eficiencia Energética fueron los primeros Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía (CCGE), definidos por el Ministerio de Energía mediante Resolución Exenta N°13, a los cuales correspondía implementar uno o más Sistema de Gestión de Energía (SGE), y, enviar su declaración de cumplimiento de éste a través de los informes de auditoría de comprobación o certificación según correspondía, en marzo 2024.

Un proceso fundamental para evaluar que los distintos SGE se encuentren implementados correctamente, es a través del análisis de los informes de auditorías y certificados presentados. Estos informes son realizados por empresas auditadoras y auditores acreditados, autorizados por esta Superintendencia.

Dado el trabajo de la SEC en la promoción para la incorporación de profesionales en el ámbito de la auditoría energética y en cumplimiento de la Ley de Eficiencia Energética, hoy contamos con más de 60 autorizaciones entre profesionales y empresas auditadoras, autorizados.

Además, para verificar la veracidad de la declaración de cumplimiento por parte del primer grupo de CCGE, la SEC analizó los informes de auditorías de comprobación y certificados correspondientes a 98 empresas, de los cuales se comprobó el cumplimiento de un 95% de éstas, para el resto de las empresas, esta Superintendencia inició los procesos administrativos correspondientes.

Paralelamente, durante el 2024 la SEC inició un proceso administrativo con formulación de cargos contra 47 empresas por no reportar su consumo e intensidad energética correspondiente a los procesos 2022 y 2023, los cuales finalizaron con multa para tres empresas. El resto de las empresas corrigió en forma oportuna su incumplimiento, por lo que el proceso finalizó mediante sanción de amonestación, quedando registrada en su hoja de vida.

De manera complementaria, se resolvieron 34 discrepancias como resultado de la calificación de CCGE año 2024, que llevó a cabo el Ministerio de Energía.

#### **b. Autogeneración Eléctrica - Energías Renovables No Convencionales.**

El crecimiento sostenido de las energías renovables ha planteado importantes desafíos institucionales, especialmente en lo que respecta a la garantía de la seguridad y calidad de estos energéticos. En este contexto, la Superintendencia ha intensificado su labor fiscalizadora, enfocándose en asegurar el cumplimiento normativo de las instalaciones, a través de un monitoreo periódico y sistemático del mercado. Esta labor permite identificar hallazgos relevantes que impulsan mejoras regulatorias, facilitando así la consolidación de estas tecnologías en el sistema energético nacional.

Durante el 2024, se avanzó en la modernización de herramientas y procesos institucionales. Destaca el desarrollo de la “Plataforma de Controversias PMGD”, una aplicación destinada a facilitar la presentación de reclamos por parte de los propietarios u operadores de Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD), empresas distribuidoras y representantes de proyectos. Esta plataforma permite canalizar controversias surgidas en el proceso de tramitación de una Solicitud de Conexión a la Red (SCR), tales como las relacionadas con el Informe de Condiciones de Conexión (ICC), estudios técnicos, informes de costos, obras adicionales, notificación de conexión, así como conflictos posteriores a la conexión, energización o entrada en operación del PMGD.

Asimismo, se diseñó y comenzó a implementar un proyecto piloto denominado “APP Mi Fiscalización”, una herramienta digital que busca optimizar el trabajo de inspección, incorporación de evidencia georreferenciada y generación automatizada de informes técnicos. Este piloto permitirá evaluar alternativas para lograr una fiscalización más ágil y efectiva, fortaleciendo el rol de la Superintendencia en contextos de alto crecimiento tecnológico.

También, durante el año 2024 se superaron las 27.000 instalaciones inscritas de Generación Distribuida para Autoconsumo, a través del mecanismo habilitado para estos fines, el “Trámite TE4”, alcanzando una potencia total de 310 MW a nivel nacional.

Al analizar la distribución regional, la Región Metropolitana encabeza tanto en número de instalaciones como en potencia, con 8.816 instalaciones y 86 MW. Le siguen la Región de Valparaíso, con 3.200 instalaciones y 49 MW, y la Región de O’Higgins, que destaca con 41 MW de potencia instalada, pese a un

menor número de proyectos. La Región de Atacama, por su parte, se posiciona en tercer lugar en número de instalaciones, con 2.450. 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.

Este crecimiento sostenido da cuenta del interés ciudadano y empresarial por este tipo de soluciones energéticas, y del rol activo que ha asumido la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en su desarrollo. Hemos impulsado procedimientos eficientes y herramientas digitales que agilizan los procesos de inscripción, resguardando siempre altos estándares de seguridad y calidad para este tipo de instalaciones.

#### c. Electromovilidad.

Durante el año 2024, la electromovilidad en Chile mantuvo su crecimiento sostenido como alternativa de transporte sustentable, impulsada por políticas públicas enfocadas en la descarbonización del parque vehicular, así como por una mayor oferta de vehículos eléctricos y la expansión de la infraestructura de recarga. Según cifras de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (ANAC), en 2024 se comercializaron 19.101 vehículos electrificados, lo que representa un aumento del 104,6% respecto al año anterior. Dentro de esta cifra se incluyen 4.507 vehículos eléctricos puros (BEV), 1.147 híbridos enchufables (PHEV) y 13.447 híbridos convencionales (HEV), reflejando una creciente aceptación infraestructura de recarga robusta, segura y accesible, tanto en el ámbito público como privado, que permite acompañar esta transición tecnológica. En este contexto, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) ha intensificado su rol fiscalizador y normativo durante 2024, contribuyendo al desarrollo seguro de la electromovilidad en el país.

En línea con esto, el año 2024 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 marzo de 2024 se publicó la actualización 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.

Asimismo, se aumentó la revisión por parte de la unidad de Movilidad Sostenible de terreno del año anterior a 186 instalaciones y 442 monitoreos en terreno de instalaciones de la red de recarga pública para electromovilidad en el país, verificando aspectos relacionados a la seguridad, la correcta operación y disponibilidad de servicio. Estas actividades representaron un aumento de 104% y 301% en fiscalizaciones en terreno y monitoreo/levantamientos en comparación al año 2024. Se pudo cubrir el 90% de toda la red de recarga pública del país con esta campaña de monitoreos/levantamientos lo que ayudó enormemente a centralizar información para el proceso de integración de estas instalaciones a la Plataforma de Interoperabilidad para el año 2024-2025.

Destaca la fiscalización del total de los Centros de Carga para el Transporte Público, incluyendo monitoreo de estas instalaciones en los meses de abril cuando existieron apagones generalizados en el país. Se suman más centro carga de transporte público fuera de la región Metropolitana, sumándose a Antofagasta las regiones de Valparaíso, Coquimbo y O'Higgins las cuales fueron fiscalizadas físicamente por el equipo de Movilidad Sostenible. Lo que permite descentralizar aún más el alcance de la movilidad sostenible al resto del país.

Durante el año 2024 se realizaron 860 nuevas inscripciones de instalaciones de infraestructura de recarga para vehículos eléctricos (IRVE), lo que representa un aumento del 38% respecto a las instalaciones inscritas en 2023, alcanzando un total acumulado de 2.000 instalaciones a nivel nacional.

Estas instalaciones agrupan un total de 4.073 cargadores, considerando puntos de recarga de uso público y privado, centros de carga de transporte público y electro terminales, con una potencia instalada de 176 MW, lo que equivale a un incremento del 41% respecto al total acumulado al cierre de 2023.

En cuanto a las instalaciones privadas, se registró un crecimiento significativo, con 705 nuevas instalaciones, lo que representa un aumento superior al 80% en comparación al año anterior. Por su parte, las instalaciones de uso público también experimentaron una expansión importante, registrándose más de 380 nuevos puntos de recarga pública distribuidos en 77 instalaciones, lo que permitió alcanzar un total de 1.532 puntos de carga de acceso público operativos a lo largo del país.

Gracias a esta expansión, la electro-ruta nacional —reconocida como la más extensa de Latinoamérica— mantiene su cobertura superior a los 1.500 kilómetros continuos, consolidando a Chile como un referente regional en infraestructura de electromovilidad.

Finalmente, respecto a las nuevas disposiciones establecidas en la Ley 21.305 Sobre Eficiencia Energética, la Superintendencia publicó el Instructivo de Interoperabilidad y desarrolló la Plataforma de Interoperabilidad de estaciones de recarga pública de Vehículos Eléctricos. Esta 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 reduciendo así la ansiedad de carga de los usuarios y ciudadanía. En el año 2025 ha comenzado la integración de los puntos de carga de los distintos operadores de la red de recarga pública para vehículos eléctricos.

al país y no necesariamente vehículos más costosos. En particular para el año 2024 se publicó el Procedimiento Sancionatorio para Estándares de Eficiencia Energética Vehicular y se presentó a todos los importadores en una mesa técnica el Procedimiento para levantar y despejar dudas con los fiscalizados. Adicionalmente en el 2024 se comenzó a desarrollar una Plataforma de Estándares de Eficiencia Vehicular para agilizar este nuevo proceso sancionatorio.

#### D. Plan Nacional de Fiscalización.

El Plan Nacional de Fiscalización (PNF) tiene como objetivo principal el fortalecimiento de la fiscalización de los mercados eléctricos mediante la definición de directrices transversales aplicables a nivel nacional. Este instrumento orienta las acciones de fiscalización sobre los distintos segmentos del sistema eléctrico, incluyendo producción, transporte, distribución, consumo y generación distribuida, asegurando un enfoque integral y articulado.

Durante el año 2024, la gestión, control y monitoreo del cumplimiento del PNF fue coordinada por la División de Inspección Eléctrica (DIE), integrando formalmente las actividades desarrolladas por la Unidad de Sostenibilidad Energética (USE) en materia de fiscalización de instalaciones de generación distribuida para autoconsumo (TE-4) e infraestructura de recarga de vehículos eléctricos (TE-6). Esta coordinación permitió consolidar un enfoque común en la asignación de fiscalizaciones, estableciendo criterios técnicos compartidos y fortaleciendo la trazabilidad de los procedimientos.

Tal como en años anteriores, la Superintendencia continuó priorizando el uso de la fiscalización indirecta como herramienta principal de control, enfocando los recursos de fiscalización directa en instalaciones con mayor nivel de criticidad o impacto, según análisis técnicos y antecedentes disponibles. Esta estrategia ha permitido optimizar los recursos institucionales disponibles, fortaleciendo el carácter preventivo, selectivo y estratégico de las fiscalizaciones.

### III. Resultado Gestión Ámbito Sostenibilidad Energética

La Unidad de Sostenibilidad Energética ha consolidado su rol como articuladora de políticas y acciones en tres ámbitos fundamentales: Eficiencia Energética, Recursos Energéticos Distribuidos y Transporte Eficiente. A través de una gestión integral, se ha logrado no solo coordinar los esfuerzos institucionales en estas áreas, sino también generar sinergias entre actores públicos, privados y académicos, fomentando un desarrollo energético más eficiente, innovador y sostenible.

Durante el año 2024, la gestión, control y monitoreo del cumplimiento del Plan Nacional de Fiscalización (PNF) fue coordinada por la División de Ingeniería Eléctrica (DIE), integrando formalmente las actividades desarrolladas por la Unidad de Sostenibilidad Energética (USE) en materia de fiscalización de instalaciones de generación distribuida para autoconsumo (TE-4) e infraestructura de recarga de vehículos eléctricos (TE-6). Esta coordinación permitió consolidar un enfoque común en la asignación de fiscalizaciones, estableciendo criterios técnicos compartidos y fortaleciendo la trazabilidad de los procedimientos.

#### 1. Recursos Distribuidos

Durante los últimos años, la generación distribuida para autoconsumo ha logrado consolidarse como una alternativa energética relevante en el país, evidenciando un crecimiento sostenido desde la entrada en vigor de la ley que regula esta materia en 2014. Actualmente, se registran 27.230 instalaciones inscritas, que en conjunto suman 310 MW de potencia instalada. Este aumento ha ido acompañado de una creciente cantidad de transacciones dentro de los sistemas informáticos que provee la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, reflejando un mayor dinamismo y participación de usuarios.

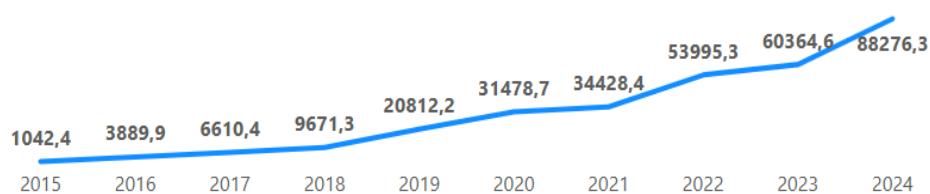
Evolución de Instalaciones asociadas a Generación Distribuida para autoconsumo.

#### CANTIDAD DE INSTALACIONES INSCRITAS



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

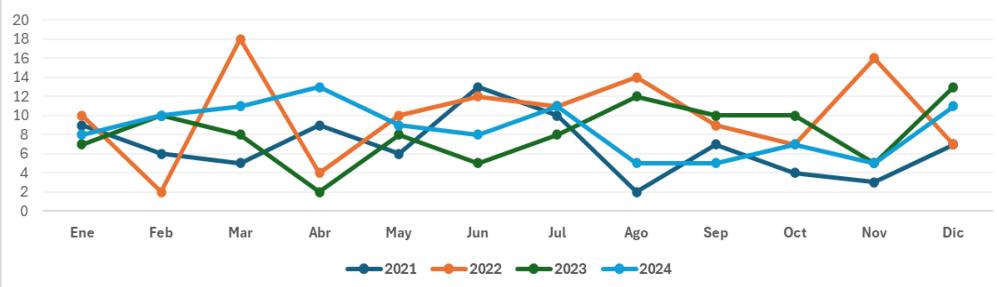
#### POTENCIA INSCRITA (KW)



Si nos referimos a los Pequeños Medios de Generación Distribuidos (PMGD), estos ascienden a 777 instalaciones, con una potencia de 3.516 GW.

Comparativa Puesta en Operación de PMGD (2021-2024).

#### Cantidad de PMGD Puestos en Operación durante 2021-2024



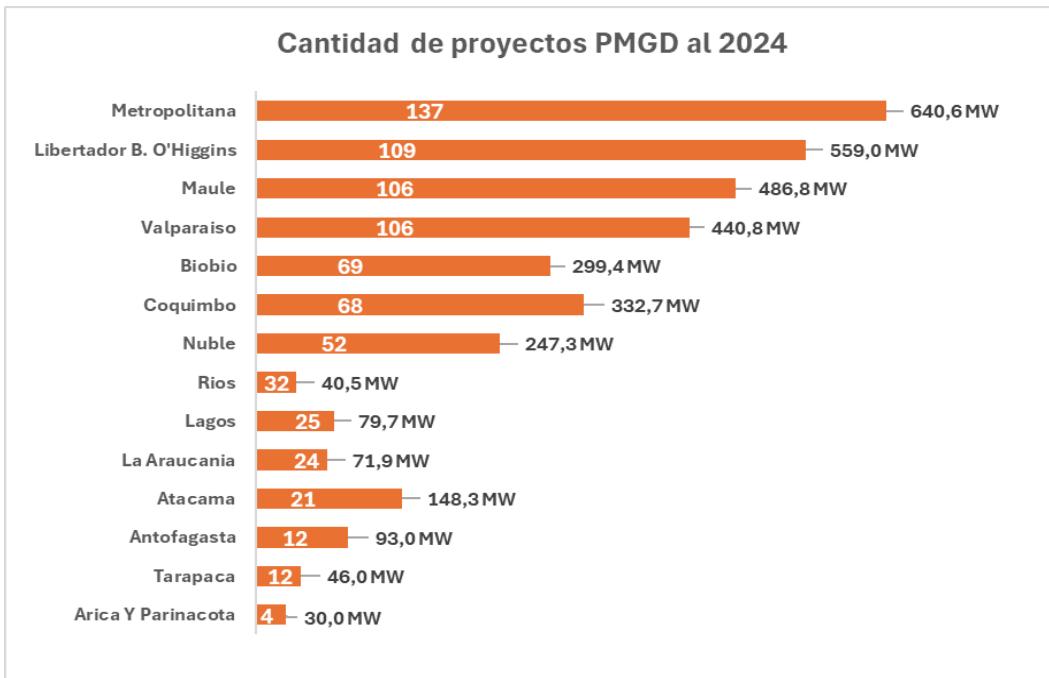
De acuerdo con los registros se mantiene la predominancia de los proyectos de generación en base a energía fotovoltaica, en los Pequeños Medios de Generación Distribuida, la cual representa más de un 80% del total de la industria.

Potencia acumulada (MW), por fuente de energía.



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 137 PMGD y 640.6 MW de potencia instalada, lo que representa un 18% del total de los PMGD en el país. Seguido de la región del Libertador B. O'Higgins con 109 PMGD y una potencia instalada de 559 MW, y la región del Maule con un total de 106 PMGD en operación y una potencia instalada de 486.8 MW.

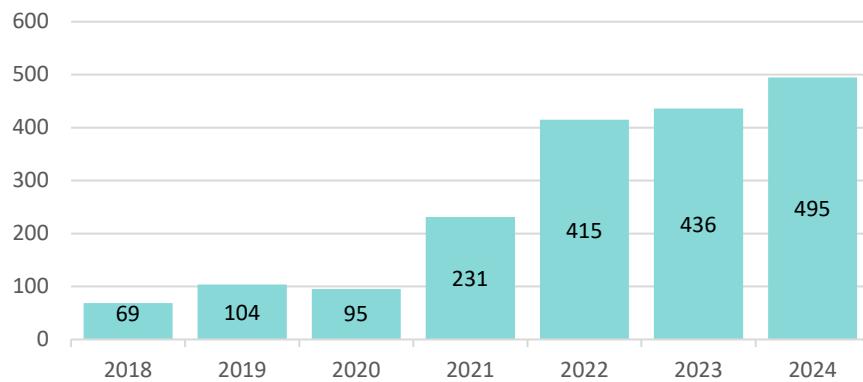
Distribución PMGD por región.



#### a. Controversias de Generación Distribuida para Autoconsumo

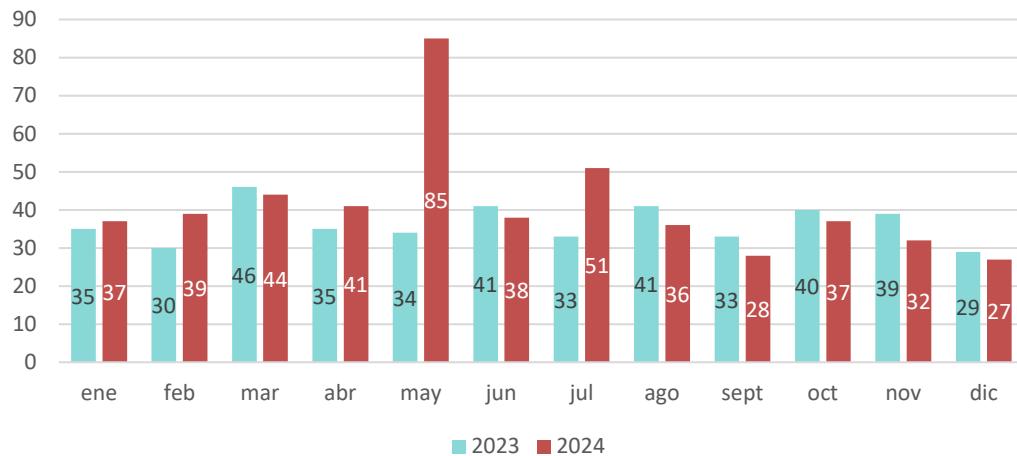
En el año 2024 se mantuvo una tendencia al alza en el ingreso de reclamos asociados a generación residencial, superando la cantidad registrada en el año 2023. Este aumento refleja un mayor grado de participación y exigencia por parte de los usuarios, así como también una creciente madurez del sistema en cuanto a sus mecanismos de atención y resolución de controversias:

Evolución de Reclamos asociados a generación distribuida residencial



Evolución de Reclamos asociados a generación distribuida residencial.

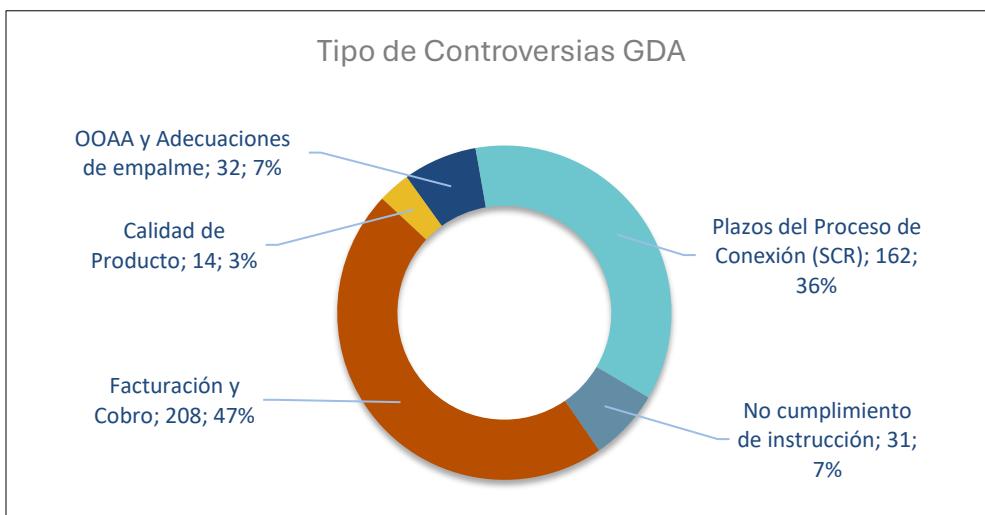
Comparación mensual de reclamos GDA



**b. Tipos de Controversias de Generación Distribuida para Autoconsumo.**

Tal como se observa en el siguiente gráfico, durante el año 2024, la mayor cantidad de reclamos resueltos se concentró en materias relacionadas con el proceso de facturación. Entre los aspectos más recurrentes se encuentran en errores en la toma de lectura, el reconocimiento de las inyecciones y remanentes, tanto los correspondientes al mes en curso como para el siguiente período. Estos resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la transparencia y precisión de los procesos asociados a la liquidación y cobro de la energía inyectada.

-Clasificación por tipo de reclamo resueltos año 2024

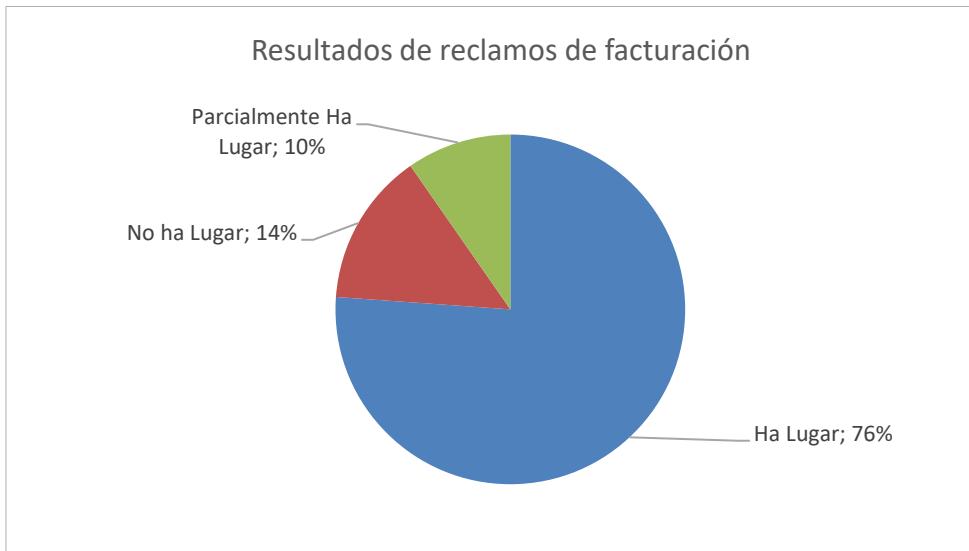


Cabe señalar que, en la mayoría de los casos, las empresas distribuidoras aplicaron facturación provisoria solo sobre los consumos, omitiendo las inyecciones realizadas por los Equipos de Generación de los usuarios. Esta práctica perjudica directamente a los usuarios, al no reconocer la energía efectivamente inyectada al sistema.

Adicionalmente esta Superintendencia verificó que se mantenían ciertas deficiencias en el proceso de Liquidación de Remanentes. En dichos casos este Organismo Fiscalizador instruyó a las concesionarias como medida inmediata, el pago del remanente pendiente de pago, en conformidad al artículo 60º del Reglamento D.S. N°57/2019, para ello las distribuidoras deben notificar al cliente afectado, en dicha notificación se debe señalar la modalidad de pago a utilizar, fecha de pago, nombre y Rut del beneficiario, monto a pagar, banco/cuenta origen y destino, según sea el caso.

El siguiente gráfico muestra el estado resolutivo de este tipo de reclamos durante 2024, evidenciando que la mayoría se resolvió a favor de los ciudadanos (76%).

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



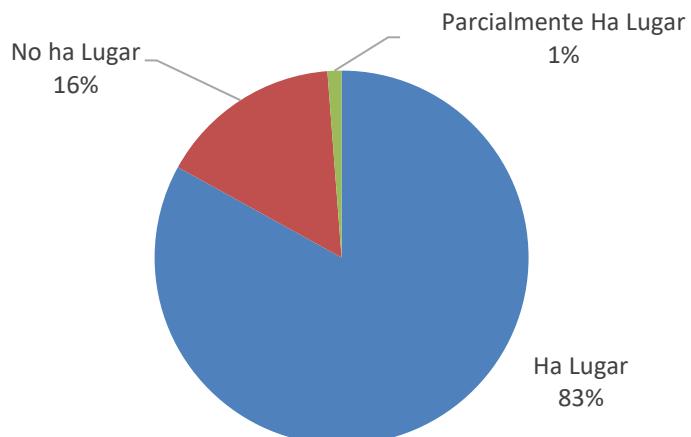
Este alto porcentaje refleja una tendencia clara en las causas subyacentes a los reclamos, las cuales, como se ha señalado previamente, se vinculan principalmente a deficiencias en la actividad de lectura periódica llevada a cabo por las brigadas comerciales de las empresas distribuidoras. La falta de precisión en este proceso ha generado errores en la facturación y el no reconocimiento oportuno de las inyecciones realizadas por los sistemas de generación ciudadana, lo que ha derivado en la necesidad de refacturación e instrucción de ajustes por parte de la Superintendencia.

Respecto a los reclamos asociados al Proceso de Conexión de sistemas de Generación Distribuida, el cual es el segundo tipo de controversias más relevante, esta Superintendencia en su rol de fiscalización y monitoreo permanente, ha enfocado sus esfuerzos en la identificación de incumplimientos por parte de las empresas distribuidoras. Entre los principales hallazgos se encuentran demoras en los plazos establecidos por la normativa vigente, deficiencias en la presentación y validación de la información técnica requerida, y rechazos injustificados que no se ajustan al marco regulatorio. Estas barreras han dificultado el adecuado desarrollo de la generación distribuida para autoconsumo, generando extensiones innecesarias en los tiempos de conexión y afectando negativamente la experiencia de los solicitantes.

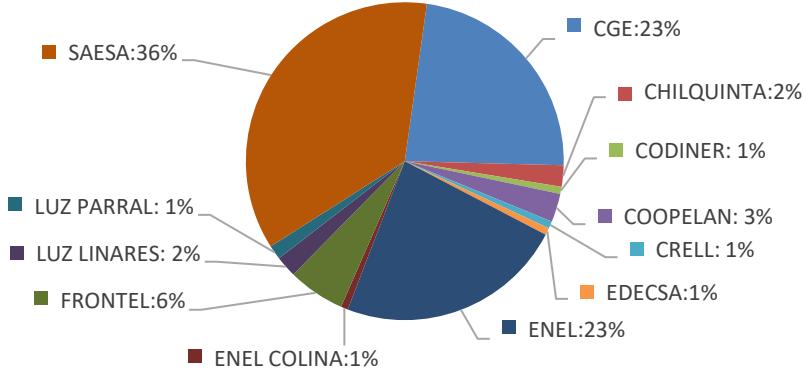
El análisis de los reclamos recibidos durante el año 2024 ha permitido detectar patrones de gestión deficiente en el proceso de conexión por parte de algunas empresas distribuidoras. Estas deficiencias han derivado en una acumulación de reclamos y han evidenciado la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y supervisión, con el objetivo de mejorar la eficiencia y transparencia en la tramitación de solicitudes de conexión.

A continuación, se presenta un gráfico que ilustra el resultado de las respuestas a los reclamos asociados al proceso de conexión, así como su distribución por empresa distribuidora, permitiendo visualizar con mayor claridad las tendencias y brechas en el cumplimiento de sus obligaciones.

-Resultado de resolución de reclamos en relación con Procesos de Conexión GDA.



-Distribución de favorabilidad al reclamante



Las gráficas revelan que el 83% de los reclamos relacionados con el proceso de conexión han sido resueltos a favor de los reclamantes (Ha Lugar), mientras que el 16% ha sido desfavorable para los ciudadanos (No Ha Lugar). En cuanto a la distribución de los reclamos resueltos a favor, se observa que la distribuidora SAESA S.A. lidera con un 36% del total, seguida por CGE y Enel, ambas con un 23% de los reclamos resueltos favorablemente.

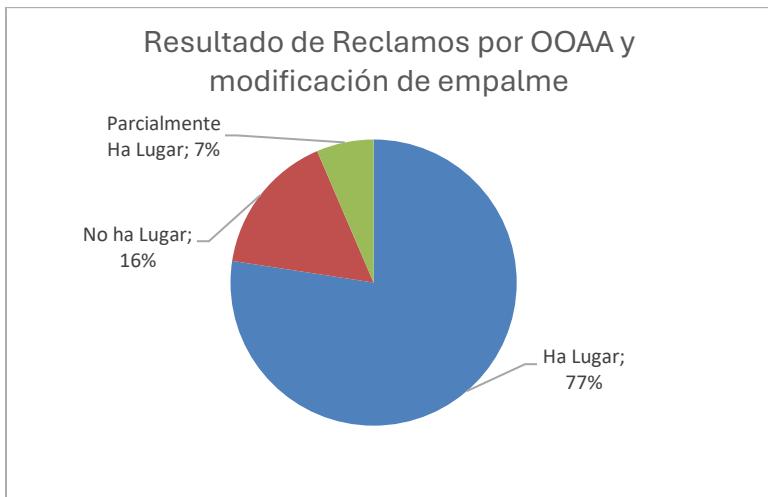
Respecto a al tercer tipo de controversias más relevante del año 2024, el cual corresponde a Obras Adicionales (OOAA) y Adecuaciones de Empalme, las empresas distribuidoras presentan mayores retrasos y dificultades en la ejecución de las modificaciones de empalme, cuando la capacidad solicitada del Equipo de Generación excede la capacidad del empalme de consumo existente de la instalación. En estos casos, la distribuidora solicita que el usuario modifique su empalme para poder conectar el equipo de generación con la potencia requerida. Para llevar a cabo dicha modificación, se indica al cliente debe presentar una Solicitud de Factibilidad para el aumento del empalme. Posteriormente, la empresa distribuidora deriva el caso a estudios técnicos para evaluar si son necesarias obras adicionales en la red de distribución,

considerando el incremento del empalme como un aumento en el consumo, lo cual desvía el propósito original de la solicitud de conexión del Equipo de Generación, que solo busca inyección y no consumo.

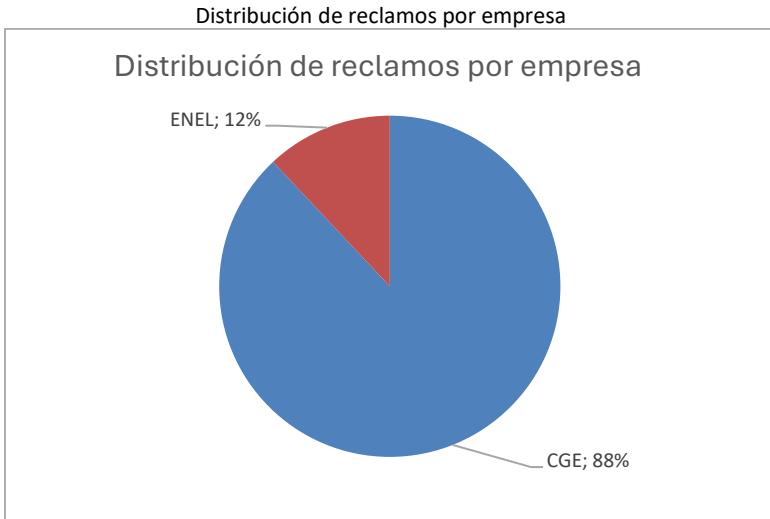
En este proceso, las concesionarias aplican la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, lo cual conlleva la realización de estudios específicos y la imposición de ciertos plazos, cobros adicionales, boletas de garantía y otros requisitos técnicos que afectan al solicitante. Este tipo de reclamos ha sido especialmente frecuente con la distribuidora CGE, la cual ha mostrado un patrón consistente de recurrencia asociado a proyectos de Generación sobre 100 kW que requieren modificaciones de empalme.

En las siguientes gráficas, se presenta la resolución de los reclamos relacionados con las modificaciones de empalme. La primera gráfica muestra que el 77% de los reclamos fueron resueltos a favor de los usuarios (Ha Lugar), mientras que solo un 16% fueron rechazados (No ha Lugar), y el 7% de los casos se resolvió de manera parcialmente favorable.

Resultado de Reclamos por OOAA y modificación de empalme



La segunda gráfica detalla la distribución de estos reclamos por empresa distribuidora en donde CGE concentra el 88% de los reclamos resueltos, seguida por Enel con un 12%.



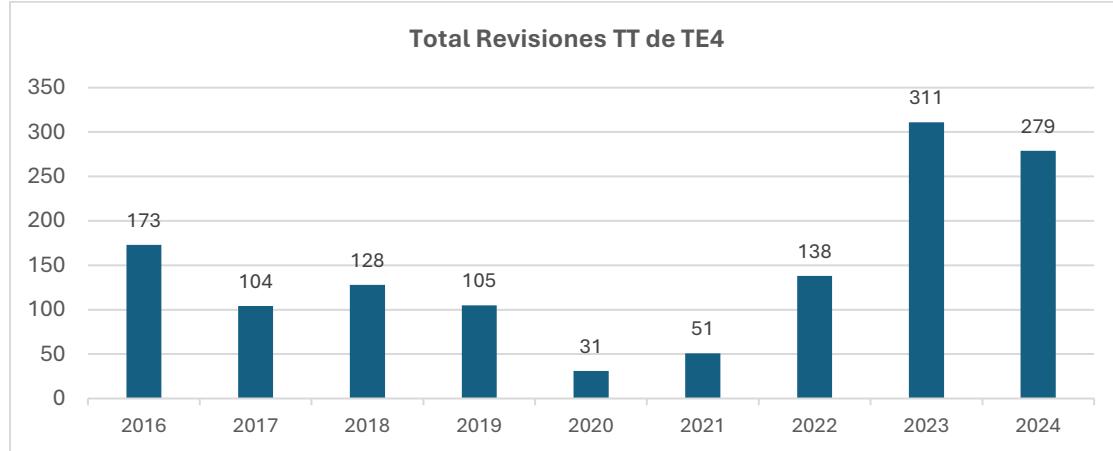
#### c. Fiscalización instalaciones de generación distribuida para autoconsumo

La verificación del cumplimiento normativo de las instalaciones declaradas mediante trámite TE-4 se realiza mediante diversos mecanismos de fiscalización que permiten reforzar la seguridad eléctrica del país. La Unidad de Sostenibilidad Energética (USE), a través de su equipo de Energías Renovables, ha desarrollado fiscalizaciones bajo tres modalidades: revisión documental (TD), revisión en terreno (TT) y revisiones independientes asociadas a monitoreo o reclamos.

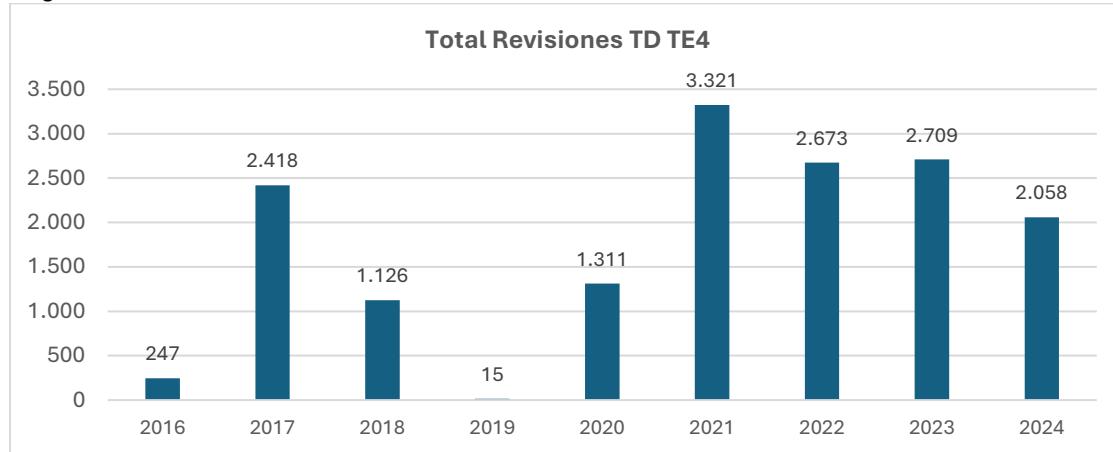
Desde el año 2016, la Superintendencia ha fortalecido progresivamente sus capacidades de revisión y trazabilidad de las declaraciones TE-4, incorporando criterios de criticidad normada y mejoras tecnológicas en los sistemas de asignación de fiscalizaciones. Como resultado, se han ejecutado **más de 17.000 fiscalizaciones acumuladas** por la USE en este ámbito, priorizando aquellas instalaciones con mayor impacto o riesgo para la seguridad eléctrica.

Durante el año 2024 se mantuvo esta labor, con un total de **2.337 fiscalizaciones TE-4**, desglosadas en **2.058 revisiones documentales (TD)** y **279 revisiones en terreno (TT)**. Este trabajo reafirma el compromiso institucional con el resguardo de la seguridad y el cumplimiento normativo en el marco de la generación distribuida, y ha sido reforzado mediante el uso del sistema de scoring que permite identificar instalaciones prioritarias según su nivel de riesgo. A su vez, se han incorporado nuevas herramientas tecnológicas que facilitarán la ejecución y seguimiento de estas acciones a partir del año 2025.

-Registro de fiscalizaciones Técnicas de Terreno de TE-4 desde 2016 a 2024.



-Registro de fiscalizaciones Técnicas Documentales de TE-4 desde 2016 a 2024.



#### d. Fiscalizaciones independientes a instalaciones energéticas

Durante el año 2024, la Unidad de Sostenibilidad Energética (USE) incorporó una nueva línea de trabajo enfocada en fiscalizaciones no asociadas a declaraciones formales del sistema e-declarador, las cuales han sido categorizadas como fiscalizaciones independientes. Estas fiscalizaciones responden a requerimientos especiales como monitoreo de instalaciones de infraestructura de recarga para vehículos eléctricos (IRVE) pública en operación, revisión por reclamos ciudadanos, o verificación de condiciones de seguridad en instalaciones existentes, sin que medie un trámite específico como el TE-4 o TE-6.

**En total, se realizaron 155 fiscalizaciones independientes en terreno durante 2024**, las cuales fueron gestionadas directamente por las Unidades de la USE. Este tipo de acciones permite ampliar el alcance de la fiscalización más allá del universo de declaraciones formales, fortaleciendo el rol preventivo y correctivo de la Superintendencia en temas de sostenibilidad energética.

## 2. Transporte Eficiente

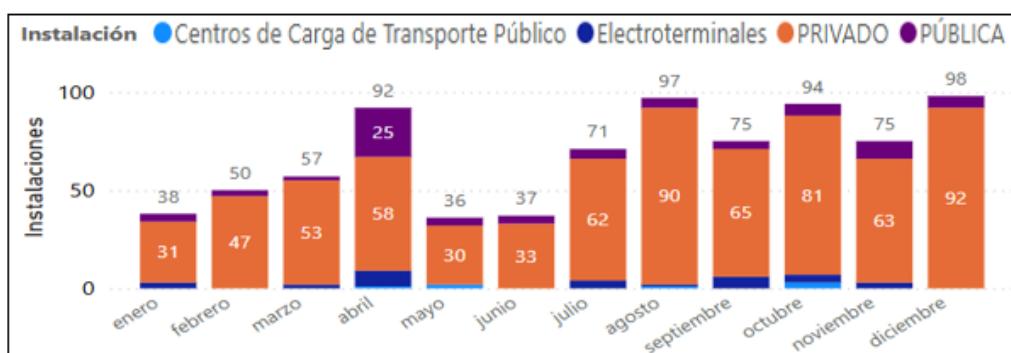
La infraestructura de carga para vehículos eléctricos (IRVE) continuó su crecimiento sostenido, alcanzando un total de 820 nuevas instalaciones en el año, lo que representa un incremento del 56% respecto al año anterior (526 en 2023). Esta expansión acumuló un total de más de 2.000 instalaciones desde 2018, consolidando el despliegue de infraestructura de recarga eléctrica en el país.

Del total de nuevas instalaciones registradas en 2024, 705 corresponden a uso privado, que representan más del 85% del total anual. Además, se registraron 77 nuevas instalaciones públicas, mientras que los centros de carga para transporte público y los electroterminales mantuvieron un crecimiento reducido, ingresando solo 5 nuevas instalaciones.

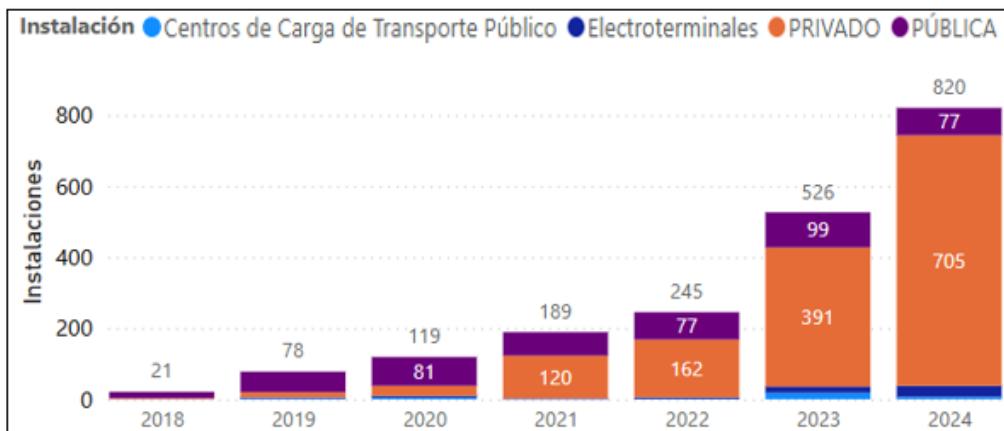
En términos de potencia, se superaron los 176 MW instalados en las instalaciones IRVE a nivel nacional, y la infraestructura pública alcanzó los 1.532 puntos de recarga de acceso abierto en operación, reforzando la cobertura de la electro-ruta nacional, que supera los 1.500 km continuos entre La Serena y Puerto Montt, con cargadores rápidos ubicados estratégicamente.

Este despliegue consolida a Chile como un referente regional en electromovilidad, contribuyendo a la transición hacia un transporte más limpio y eficiente.

Datos Electromovilidad 2024.



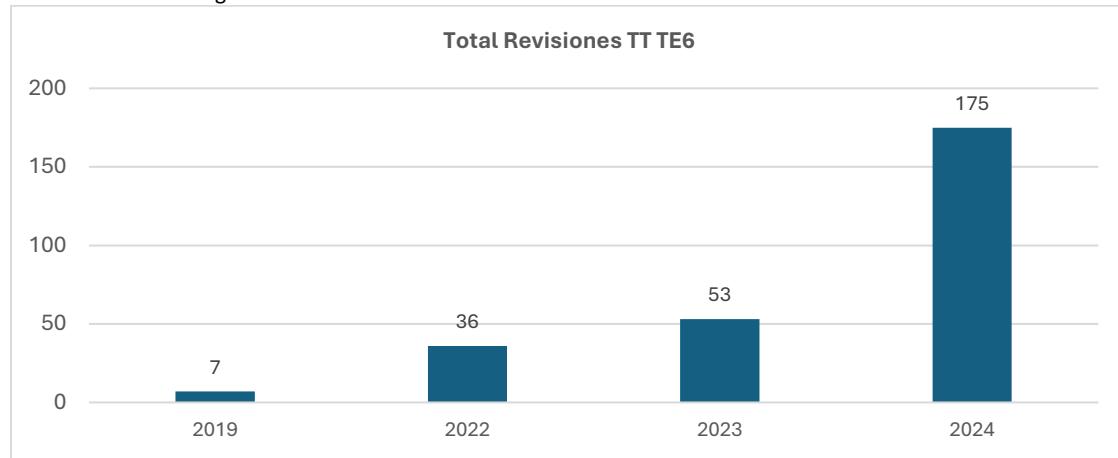
### Evolución Instalaciones de Electromovilidad (2018-2024).



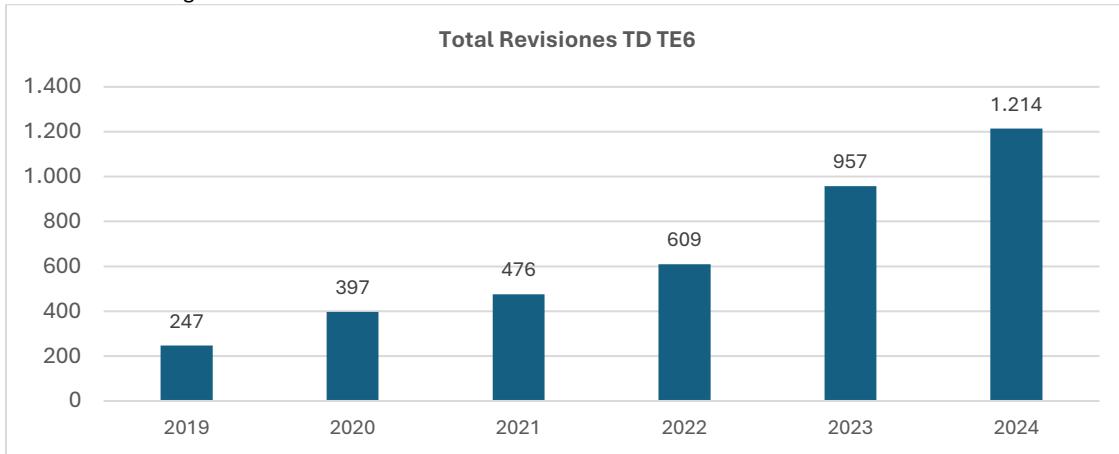
Adicionalmente, desde el año 2019 a 2024, la Superintendencia ha desarrollado 4.171 fiscalizaciones de instalaciones IRVE mediante la Unidad de Sostenibilidad Energética, a través de revisiones documentales (TD) y en terreno (TT). Solo durante 2024, se realizaron 1.214 revisiones documentales y 175 fiscalizaciones en terreno, con foco en asegurar el cumplimiento normativo y la operatividad de las instalaciones, en particular aquellas de uso público y de alto impacto ciudadano.

Cabe señalar que durante los años 2020 y 2021 no se realizaron fiscalizaciones en terreno (TT), debido a las restricciones sanitarias impuestas por la pandemia de COVID-19. Esta situación obligó a concentrar los esfuerzos de fiscalización exclusivamente en la revisión documental (TD), permitiendo dar continuidad a la labor regulatoria en un contexto de emergencia sanitaria. Pese a estas limitaciones operativas, el crecimiento del mercado no se detuvo, y la incorporación de nuevas instalaciones de infraestructura de recarga para vehículos eléctricos (IRVE) continuó de manera sostenida durante dicho periodo.

### Registro de fiscalizaciones Técnicas de Terreno de TE-6 desde 2016 a 2024.



Registro de fiscalizaciones Técnicas Documentales de TE-6 desde 2016 a 2024.



#### a. Desarrollo de interoperabilidad

En 2024, se continuó avanzando en la implementación de la interoperabilidad de los sistemas de recarga para vehículos eléctricos, un paso crucial para el desarrollo de la electromovilidad en Chile. Este reglamento, que tiene un impacto directo en la infraestructura de recarga pública, no solo establece los requisitos técnicos y operativos necesarios para la integración eficiente de los cargadores eléctricos, sino que también otorga a la Superintendencia facultades para llevar a cabo un monitoreo activo y detallado del estado, funcionamiento y expansión de la infraestructura a nivel nacional.

En el transcurso del año se realizaron varias mesas técnicas de trabajo, comenzando con una dedicada al instructivo IOP en el mes de mayo, donde se discutieron los aspectos fundamentales que guiarían el desarrollo de la plataforma, como la estandarización de los procesos, la interoperabilidad entre los sistemas y la seguridad de las instalaciones. Estos encuentros técnicos fueron esenciales para obtener retroalimentación de los actores claves del sector y asegurar que las normativas estuvieran alineadas con las necesidades del mercado. Posteriormente, el instructivo fue sometido a consulta pública, permitiendo que tanto operadores como usuarios pudieran aportar sus opiniones y sugerencias, lo que fortaleció el contenido final. En agosto, el instructivo fue publicado oficialmente, marcando un hito en la regulación del sector.

A lo largo del año, el trabajo conjunto con el sector privado y público permitió avanzar en la consolidación de la Plataforma IOP. En octubre, se celebró una segunda mesa de trabajo para revisar y ajustar los detalles técnicos de la plataforma, y en noviembre, se lanzó la plataforma en producción, permitiendo las primeras pruebas con empresas operadoras de la red de recarga pública de vehículos eléctricos. Este proceso de pruebas permitió afinar la interoperabilidad de los sistemas y garantizar que la plataforma funcionara de manera fluida.

En diciembre de 2024, se realizó el lanzamiento oficial de la Plataforma IOP, que permitirá a los usuarios acceder a información en tiempo real sobre la disponibilidad y el estado de los cargadores públicos a lo largo del país. A través de esta plataforma, se busca mejorar la experiencia del usuario, garantizando un acceso fácil y rápido a los puntos de recarga, así como ofrecer datos sobre el estado de los cargadores y las opciones de pago. A principios de 2025, se comenzó a integrar a los principales operadores de la red de recarga pública, que actualmente controlan cerca del 80% de las instalaciones, lo que representa un avance significativo en la expansión de la infraestructura de recarga y un paso más hacia la electromovilidad masiva en Chile. Este avance no solo impulsará el crecimiento del parque de vehículos eléctricos, sino que también facilitará el cumplimiento de las metas de descarbonización del país, alineándose con los objetivos de carbono-neutralidad para 2050.

**b. Infraestructura de carga y su fiscalización**

Durante 2024 se dio continuidad al Plan Nacional de Fiscalización de Electromovilidad, cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad en la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos (IRVE). Este plan mantiene un enfoque prioritario en las instalaciones de mayor impacto ciudadano, especialmente las de acceso público, a través de un modelo de fiscalización dividido en dos tipos: documental (TD) y en terreno (TT).

La fiscalización documental se aplicó de manera centralizada a todas las declaraciones TE-6, mientras que la fiscalización en terreno se focalizó en instalaciones seleccionadas con base en criterios de riesgo, criticidad y antecedentes técnicos. Cabe destacar que, durante el año 2024, todas las actividades de fiscalización fueron ejecutadas desde nivel central, con participación puntual de algunas Direcciones Regionales, aunque se avanzó en los lineamientos para su futura incorporación.

En total, durante el 2024 se inscribieron 822 nuevas declaraciones TE-6. Adicionalmente, se realizó revisión documental (TD) a 1.214 declaraciones de instalaciones TE-6 y 175 fueron fiscalizadas en terreno (TT). Esta cifra representa un crecimiento de un 26,85 % y 203.19% respecto al año anterior en TD y TT. Consolidando un ciclo de control que permitió verificar el cumplimiento normativo, las condiciones de seguridad y la operatividad de la infraestructura declarada.

En el marco de estas fiscalizaciones, se priorizó la revisión del 100% de los centros de carga para transporte público que fueron declarados por TE-6 a esta Superintendencia, lo que incluyó 4 instalaciones que se ubican en las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso y O'Higgins.

Durante el mismo periodo, se fiscalizó en terreno a una proporción significativa de los instaladores que realizaron declaraciones TE-6, especialmente los instaladores con mayor cantidad de declaraciones y los nuevos instaladores que se incorporan a las declaraciones de TE-6. Lo que fortalece el monitoreo del comportamiento técnico del mercado y contribuyendo a una trazabilidad más efectiva del cumplimiento normativo.

Este enfoque técnico y centralizado permitió fortalecer la fiscalización de electromovilidad durante 2024 y sentó las bases para una futura descentralización hacia las Direcciones Regionales, lo cual será abordado durante el 2025 como uno de los principales desafíos estratégicos en materia de fiscalización energética sostenible.

#### c. Cambios reglamentarios

Como parte del fortalecimiento regulatorio en esta materia, en marzo de 2024 se publicó la actualización del Pliego Técnico Normativo RIC N°15, que establece los requisitos técnicos y de seguridad que deben cumplir las instalaciones de consumo eléctrico asociadas a la recarga de vehículos eléctricos. Esta nueva versión incorpora avances normativos fundamentales, entre ellos, el reconocimiento del vehículo eléctrico como un recurso distribuido, habilitando técnicamente su capacidad para inyectar energía a la red de distribución (tecnología conocida como vehicle-to-grid, V2G), en concordancia con lo dispuesto en la Ley de Almacenamiento y Electromovilidad.

Complementando lo anterior, en el mes de julio se actualizó la Resolución Exenta que regula los productos autorizados para su uso en instalaciones IRVE, incorporando por primera vez criterios técnicos que habilitan la bidireccionalidad de los cargadores, un paso fundamental para permitir la implementación segura y estandarizada de soluciones V2G en el país. Posteriormente, se puso en operación una modificación en la plataforma digital E-Declarador, que habilita a los instaladores eléctricos declarar proyectos IRVE bajo el trámite TE-6 con la opción de seleccionar tecnologías bidireccionales, lo que representa un hito importante en la integración regulatoria y operativa de esta nueva capacidad tecnológica.

Estas acciones se enmarcan en una estrategia institucional orientada al mejoramiento continuo de la normativa técnica, al desarrollo de plataformas digitales de apoyo al cumplimiento regulatorio y a la consolidación de un ecosistema de electromovilidad robusto, seguro y alineado con los objetivos nacionales de transición energética y descarbonización.

### 3. Eficiencia Energética

La Ley de Eficiencia Energética fue promulgada en el año 2021, con el objetivo de fomentar la eficiencia energética a nivel nacional, promoviendo la gestión de energía en grandes consumidores, siendo un componente importante para alcanzar la carbono neutralidad al año 2050.

La legislación establece dos obligaciones claras; una es que las empresas que consuman igual o más de 50 Tcal al año, y las empresas que cumplan con los elementos copulativos indicados en el Decreto Ministerial, es decir, calificar como personas jurídicas comerciales o sociedades extranjeras con actividades a abril del año anterior, cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades de giro son mayores a 1.000.000 de unidades de fomento en el último año calendario anterior, y, que tuvieran contratados 200 trabajadores o más, deben reportar sus consumos e intensidad energética a través del Sistema de Información del Balance Nacional de Energía (SIBNE). Como segunda obligación de la Ley, en base a la información entregada anualmente por las empresas, el Ministerio de Energía identifica aquellas que tienen consumos sobre 50 Tcal, las cuales serán catalogadas como “Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía” (CCGE), los cuales deben implementar uno o más Sistemas de Gestión de Energía (SGE).

Dentro de las atribuciones que la Ley otorga a la SEC se encuentra, entre otras, la de fiscalizar a aquellas empresas que deben reportar sus consumos e intensidad energética anualmente en el (SIBNE), administrado por el Ministerio de Energía. Por ello esta Superintendencia inició procesos administrativos con formulación de cargos contra 47 empresas que no reportaron sus consumos e intensidad energética, correspondientes a los procesos 2022 y 2023, respectivamente, finalizando en la multa para tres (3) de ellas. El resto de las empresas corrigieron su incumplimiento, por lo que solo fueron sancionada mediante una amonestación.

Además, y de acuerdo con la segunda obligación de la Ley, la cual indica que aquellas empresas denominadas como CCGE deben implementar uno o más SGE, esto a través de su declaración de cumplimiento mediante los informes de auditoría de comprobación o certificación según corresponda, esta Superintendencia analizó la entrega del primer grupo de CCGE definidos por el Ministerio de Energía mediante RE N°13, y en donde de un total de 98 empresas, 5 de ellas no cumplen con lo establecido en la normativa en cuanto no acredita la implementación de uno o más SGE, es por esto que la SEC dió inicio a un proceso de formulación de cargo contra estas empresas.

Debido a que el Ministerio de Energía emitió para el año 2024 un nuevo listado de CCGE, esta Superintendencia resolvió 34 discrepancias (correspondientes al 12% del total de CCGE) resueltas en plazo, de acuerdo con normativa.

Durante el 2025 daremos continuidad con el seguimiento a la implementación de uno o más SGE por parte de los CCGE a través de las auditorías desarrolladas por las distintas empresas auditadoras autorizadas por la SEC, junto a ello, en el trabajo de mejora en la plataforma informática que nos permita contar con una herramienta robusta de manera de sistematizar de manera eficiente la información ingresada por los distintos CCGE.

## 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 2024, 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 11.367 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](http://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)

## 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, estableció que el Ministerio de Energía fuese integrante permanente del Comité Nacional para la Gestión de Riesgos y Desastres (COGRID), y en consecuencia, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles como organismo técnico, asume un rol de asesor y coordinación 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 del suministro eléctrico, del suministro de combustibles o el daño a la infraestructura energética. 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.

A la SEC, representada por la Superintendenta, le corresponde participar en el 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 enfrentó nuestro país el año 2024, 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 SEC, las empresas de los segmentos generación, transmisión, producción, transporte y/o distribución involucradas, según fuera el evento y su afectación, 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 suministros de los servicios de electricidad priorizando a los pacientes Electro dependientes y de combustibles según correspondiese.

En lo que respecta a la labor de fiscalización, 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 2024, 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, 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 disponibilice 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, para las autoridades a nivel nacional, regional y comunal; 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, con mayor énfasis en los servicios críticos como son los pacientes electrodependientes, Servicios de Agua Potable Rural (APR), Servicios de Salud, entre otros.

### Procedimientos en Caso de Catástrofes

Durante el año 2024, nuestro país enfrentó diversas catástrofes en varias regiones. Entre ellas, las de mayor impacto en la población correspondió al incendio que afectó en el mes de febrero la ciudad de Viña del Mar y Quilpué; los incendios forestales con afectación de infraestructura durante la temporada de altas temperaturas; y el sistema frontal que afectó con fuertes lluvias y vientos en el mes de agosto, con importantes y significativos daños a la infraestructura eléctrica de la Región Metropolitana y la zona centro-sur del país.

En respuesta a estas situaciones, nuestra Superintendencia desempeñó un papel clave en la coordinación y gestión entre los diferentes actores involucrados. Esto fue especialmente importante en el que hacer fiscalizador, enfocándose en el restablecimiento del suministro eléctrico en las localidades afectadas donde la infraestructura energética sufrió daños. Para ello, se establecieron procedimientos de excepción que permitieron la ejecución y energización rápida de las instalaciones eléctricas en viviendas de emergencia, pacientes electrodependientes, viviendas dañadas, hospitales o centros de salud, APR, buscando de esa manera una pronta recuperación y condiciones de seguridad para las familias afectadas en los plazos más breves posibles.

Durante el año 2024, las actividades en terreno y fiscalizaciones reflejaron un aumento en comparación con años anteriores, debido a las situaciones excepcionalmente complejas que afectaron algunas regiones de nuestro país como es el caso del evento ocurrido en agosto, cuando en la Región metropolitana se realizaron un total de 355 fiscalizaciones de terreno, en Maule 260 fiscalizaciones de terreno; mientras que, en Viña del Mar, por la catástrofe de febrero y con una acción más dirigida por parte de la Institución, se recorrieron distintas zonas y realizaron un total de 707 fiscalizaciones, verificando en terreno la instalación primero de los empalmes eléctricos provisorios en los sitios de las viviendas destruidas y posteriormente la conexión a las viviendas de emergencia, en cuyo caso se emitió la Resolución Exenta N° 2347, la cual "Establece procedimiento de excepción para la ejecución y energización de las instalaciones de consumo de energía eléctrica de viviendas nuevas de emergencia y viviendas existentes dañadas por situación de catástrofe".

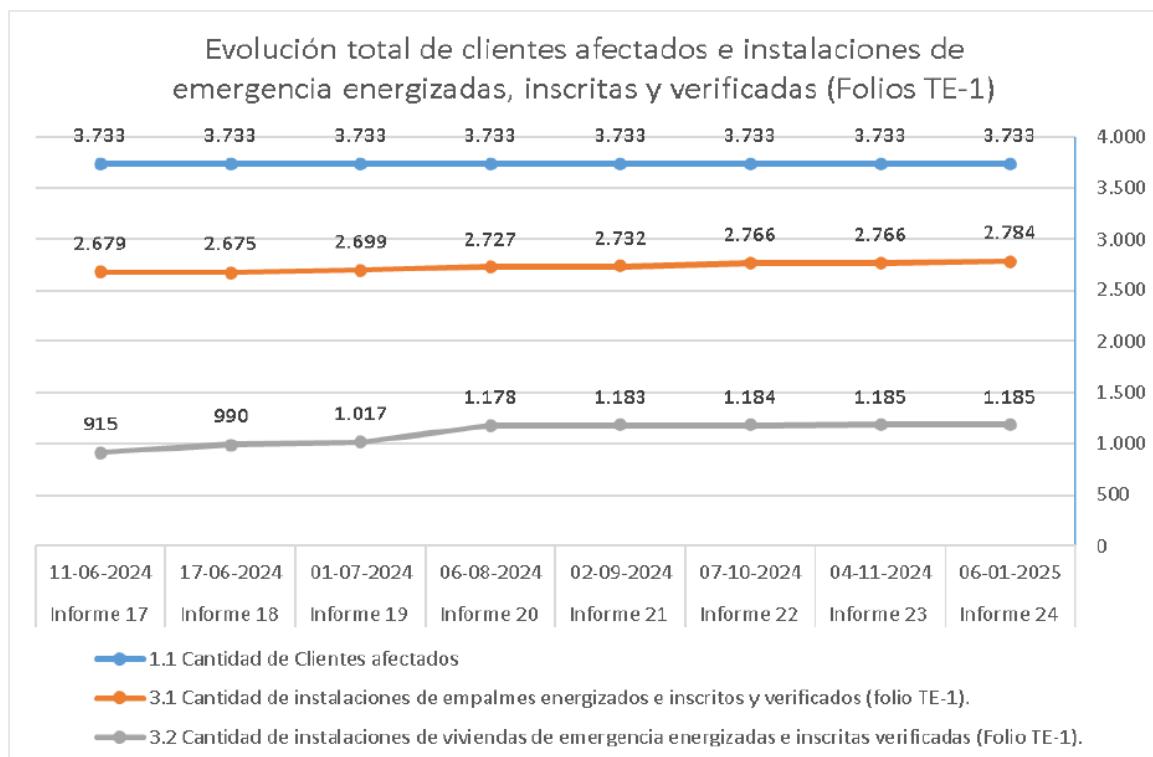
### Clients afectados e instalaciones construidas y energizadas post emergencia al 2024

	Chilquinta	CGE	Total
Cantidad de clientes Afectados	3612	121	3733
Instalaciones construidas y energizadas	4089	114	4203

Nota: Respecto de las instalaciones construidas y energizadas, se advierte que el valor informado es superior a los clientes afectados, considerando que ciertas instalaciones debieron ser eliminadas o reubicadas.

Cantidad de declaraciones de empalmes y viviendas de vivienda energizadas post emergencia al 2024

	Chilquinta	CGE	Total
Cantidad de instalaciones de empalmes energizados e inscritos y verificados (Folio TE-1).	2738	46	2784
Cantidad de instalaciones de viviendas de emergencia energizadas e inscritas verificadas (Folio TE-1).	1185	N/A	1185

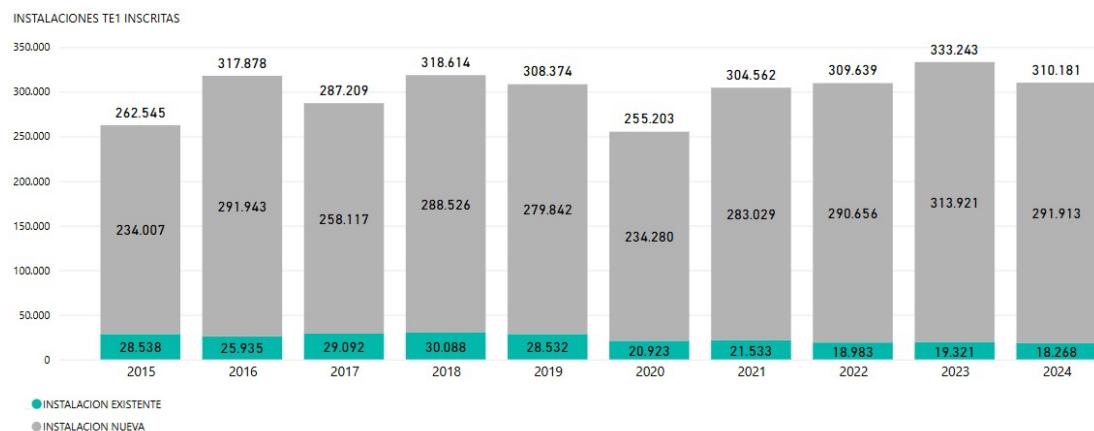


## IV. Resultado Gestión Ámbito Eléctrico 2024

Durante el año 2024 se inscribieron 310.181 instalaciones eléctricas a lo largo del país, de las cuales 291.913 corresponden a instalaciones nuevas y 18.268 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. Procedimiento viviendas de Emergencia Catástrofes.

Producto de los graves incendios forestales que afectaron la región de Valparaíso, que tuvieron como consecuencia diversos daños y destrucción a las viviendas ubicadas en dicha región, se requirió establecer un procedimiento de excepción para la ejecución y energización de la instalaciones de consumo de energía eléctrica de las viviendas nuevas de emergencia y viviendas existentes dañadas por situación de catástrofe, procedimiento que fue formalizado mediante la Resolución Exenta Electrónica N° 23473, de fecha 07 de febrero de 2024.

### 3. Fiscalización Directa.

En el año 2024, se realizaron un total de 9.390 fiscalizaciones, de las cuales 3.053 correspondieron a fiscalizaciones en terreno. Respecto a las fiscalizaciones técnico documental, estas ascendieron a 6.337.

En el caso de las fiscalizaciones 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 fiscalizaciones rechazadas técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	3.053	2.012	65,9%

- Porcentaje de fiscalizaciones rechazadas técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	6.337	3.619	57,1%

#### **4. Plan Nacional de Fiscalización.**

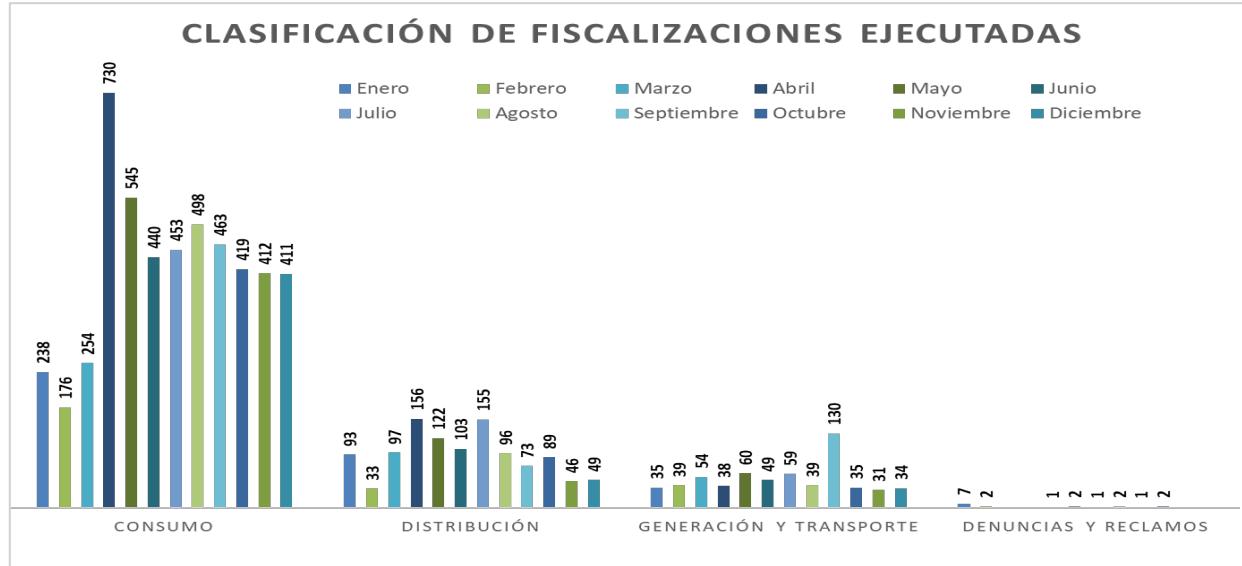
El objetivo principal del Plan Nacional de Fiscalización corresponde al fortalecimiento de la fiscalización de los Mercados Eléctricos mediante la definición de directrices transversales de fiscalización de aplicación a nivel nacional. Este plan contempla actividades de fiscalización para los Mercados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

Cabe precisar que las fiscalizaciones directas señaladas en el punto I.3 no guardan relación con las actividades establecidas en el Plan Nacional de Fiscalización necesariamente. Dichas acciones corresponden a procedimientos distintos

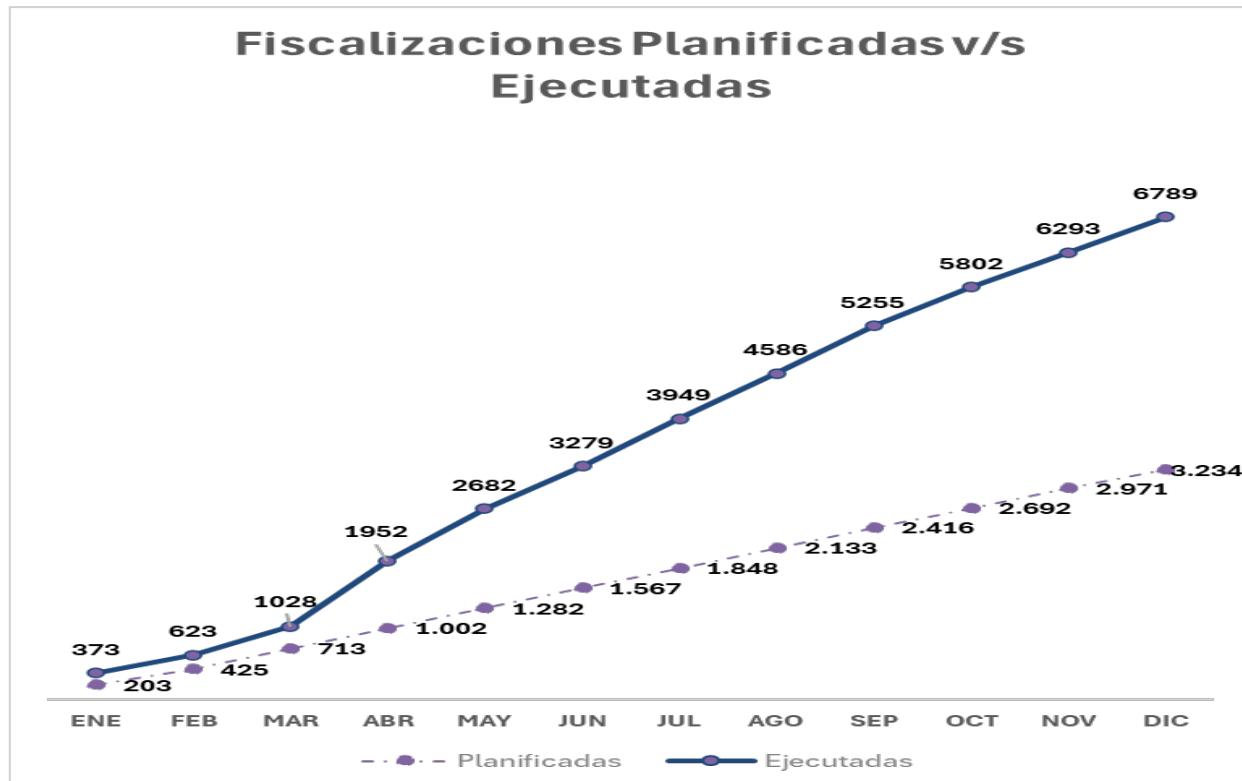
Para el cumplimiento del rol fiscalizador, la Superintendencia, aplicará como principal herramienta la fiscalización indirecta, mientras que la fiscalización directa se empleará de forma más selectiva y focalizada.

A continuación, se detallan los resultados de la gestión del año 2024, correspondiente a las fiscalizaciones documentales y en terreno realizadas durante el primer año de implementación del Plan Nacional de Fiscalización – Mercados Eléctricos:

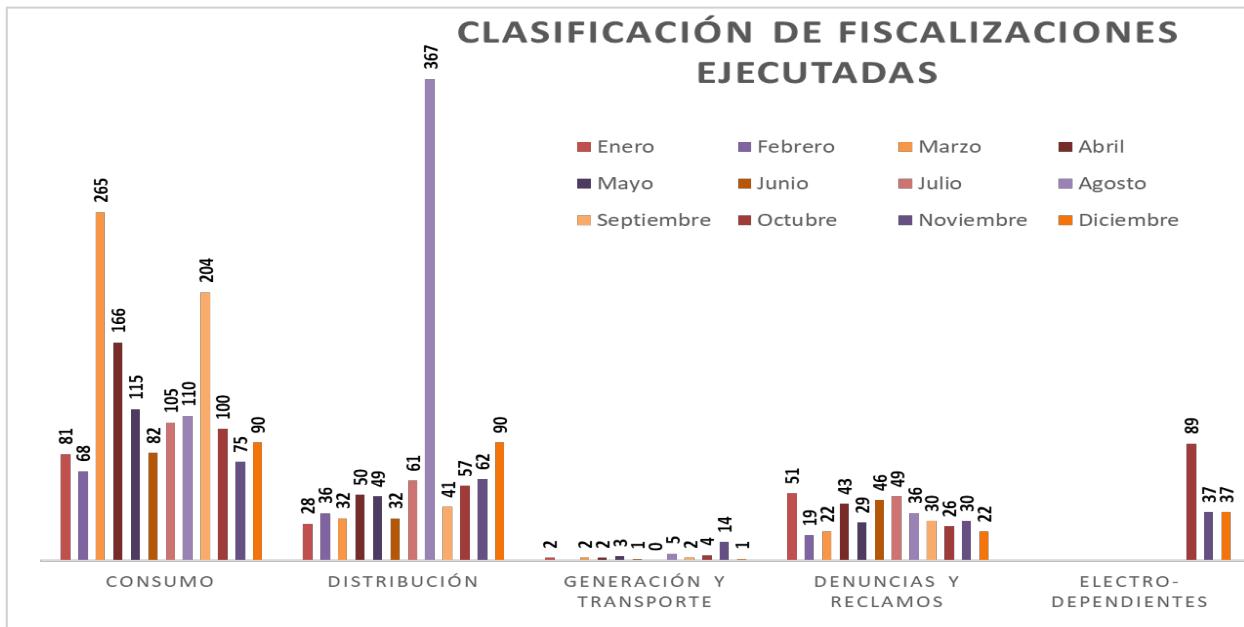
-Fiscalización Documental DIE y Direcciones Regionales



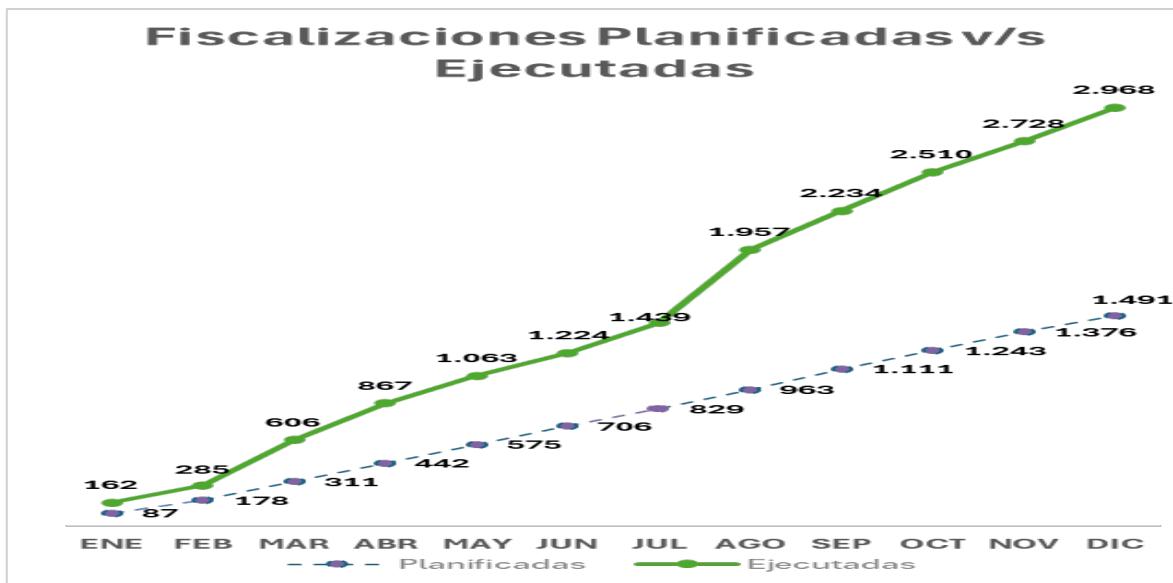
-Fiscalización documental planificadas v/s ejecutadas



-Fiscalización terreno DIE y direcciones regionales



-Fiscalización Terreno Planificadas v/s Ejecutadas



## 5. Fiscalización Indirecta.

### 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 892 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 \$33.970 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 2024. Respecto a los planes de inversión, las empresas informaron un total de 30 planes, lo que se traduce en una inversión de \$88.464 millones de pesos, en cuanto a los planes de mantenimiento estos ascienden a 106 para un total de \$64.648 millones de pesos.

### b. Continuidad de Suministro Eléctrico año 2024.

La continuidad de suministro de electricidad es la componente de la calidad de servicio, relativo a la cantidad y duración de las interrupciones de suministro 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.

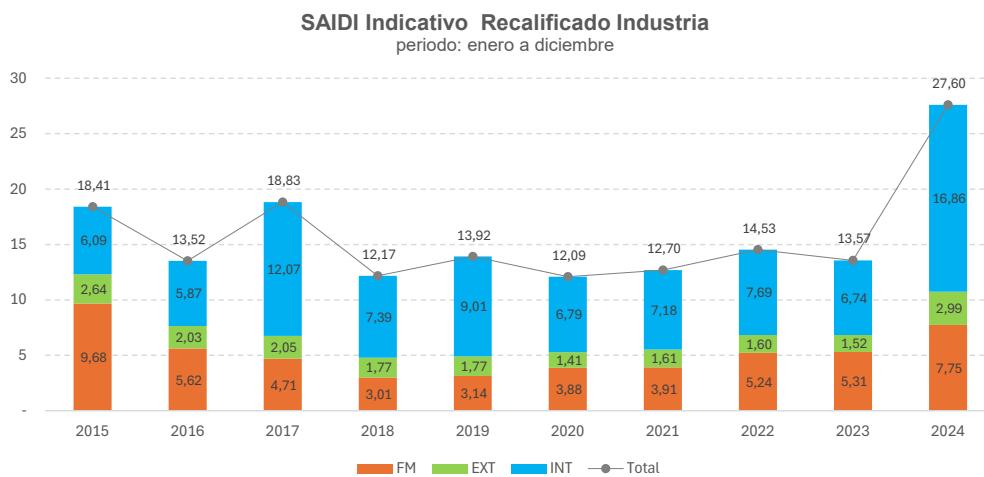
Monitorear periódicamente el desempeño de las empresas mediante este indicador, permite identificar oportunamente aquellas zonas que más interrupciones y tiempo suman, y en base a ello solicitar medidas, entre las que destacan la instrucción a las empresas eléctricas para el diseño y ejecución de planes de acción, cuyas actividades de inversión y mantenimiento deben ser informadas a SEC, los que nos permiten hacer el control y seguimiento de sus avances. Lo anterior a objeto de mover el desempeño de las empresas hacia la mejora continua, el cumplimiento normativo y menor afectación a las personas.

Como se señaló anteriormente, el indicador SAIDI, representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo, estas 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 Indicativo definitivo.

El año 2024, se registran 27,60 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, lo que representa un incremento de un 103,35% con relación al año 2023 explicado principalmente por demoras atribuibles a las empresas distribuidoras, en la reposición de suministro, ocurridas en el desarrollo del evento de agosto de 2024 que afectaron a las regiones del centro sur del país. Demoras que se tradujeron en multas por parte de SEC, contra las Empresas, las que totalizaron 114.450 UTM.

- Variación anual indicador SAIDI



Al analizar los resultados del año 2024, se observa que la calificación “INTERNA” alcanza las 16,86 horas de interrupción, el 80% de este valor se explica por las siguientes seis causas relacionadas con indisponibilidad de instalaciones del segmento de distribución y atribuibles a las Empresas Distribuidoras, tales como: Daño en la infraestructura por eventos catastróficos de la naturaleza, Caída de árbol, Defecto de material u/o equipo, Origen no determinado, Impacto de ganchos, ramas u otro tipo de vegetación y Cortocircuito producido por eventos externos catastróficos de la naturaleza.

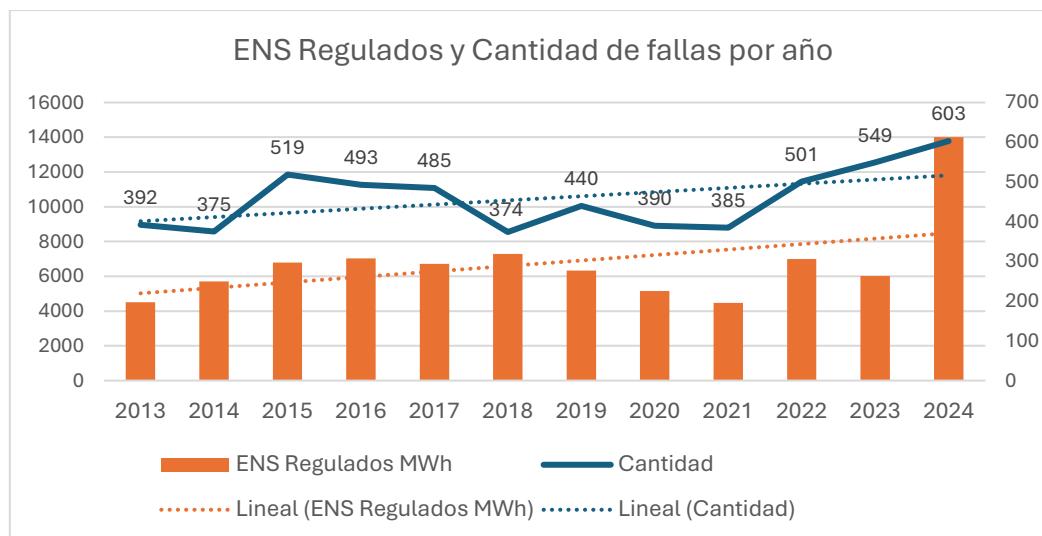
#### c. Gestión de interrupciones – Energía No Suministrada (ENS – MWh).

La Energía No Suministrada (ENS) corresponde a la cantidad de energía eléctrica que deja de ser entregada a los usuarios finales como consecuencia de interrupciones en el servicio, producidas por fallas o condiciones anormales en los sistemas de generación o transmisión. La ENS representa, por tanto, la porción de la demanda de energía que no es satisfecha durante el período en que persiste la interrupción, afectando total o parcialmente el suministro eléctrico de los clientes conectados al sistema. Esta energía no suministrada se calcula considerando el consumo desconectado, ya sea en términos de potencia interrumpida o de cantidad de clientes afectados, durante el tiempo de duración del evento, y se expresa en unidades de energía (megavatios·hora, MWh).

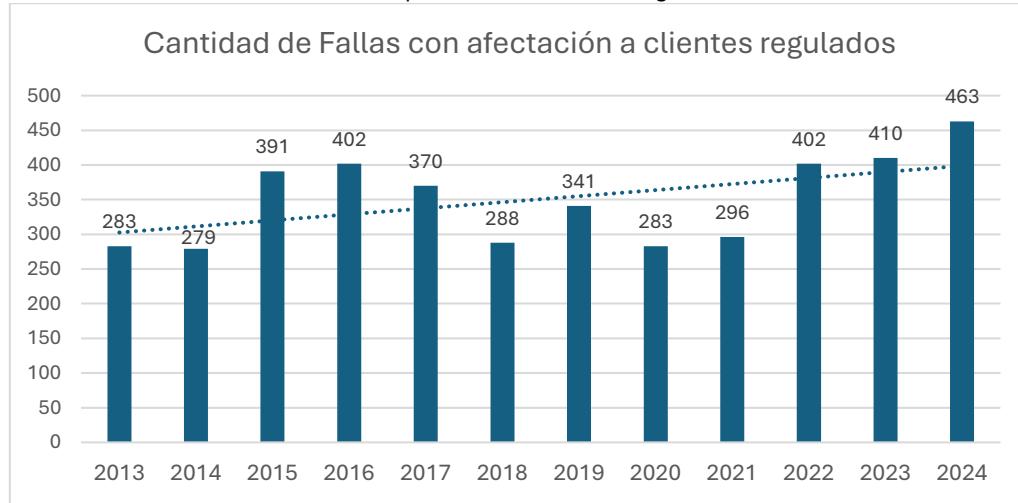
Desde un punto de vista regulatorio y técnico, la ENS constituye un indicador fundamental para evaluar la gravedad y el impacto de una interrupción de suministro, ya que combina tanto la magnitud de la carga desconectada como la duración del corte.

A continuación, se muestra la evolución del periodo 2013 al 2024 relativa a los eventos que provocaron interrupciones de suministro a clientes finales.

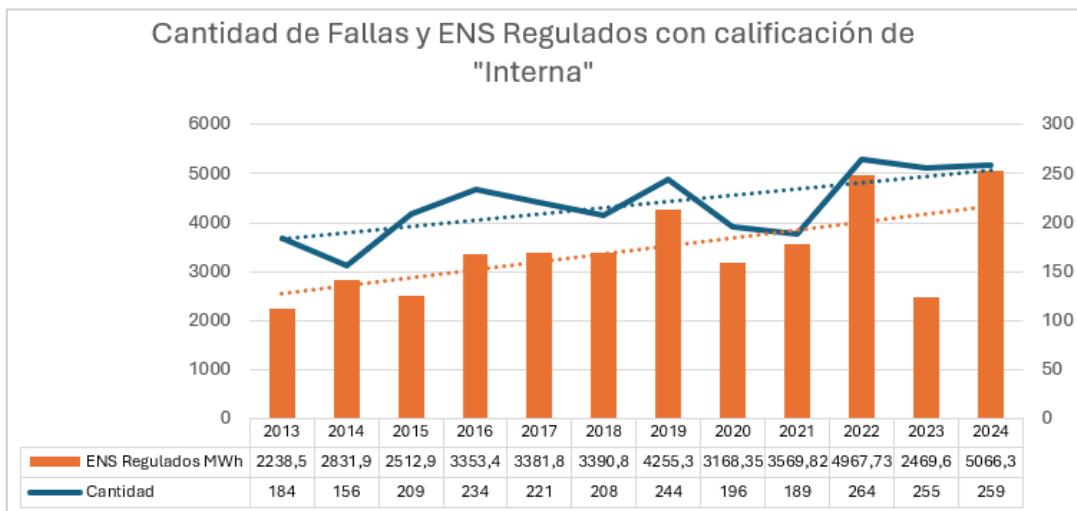
- Evolución ENS regulados y la totalidad de fallas del periodo 2013 – 2024



-Evolución ENS considerando sólo fallas que afectaron a clientes regulados 2013 – 2024.



-Evolución ENS considerando sólo fallas determinadas internas (de responsabilidad de los propietarios u operadores de las instalaciones) que afectaron a clientes regulados en el período 2013 – 2024.



A partir de los gráficos presentados, se observa una tendencia clara al aumento en la cantidad de fallas y en la ENS a lo largo del período 2013–2024.

Tendencia general ENS y cantidad de fallas: El año 2024, al igual que los anteriores, refleja una tendencia alcista tanto en la cantidad de fallas como en la energía no suministrada a clientes regulados. Comparado con el año 2023, la cantidad de fallas aumentó en un 10%, mientras que la ENS experimentó un aumento significativo de un 132%. Esta última alza puede explicarse, en parte, por eventos climáticos extremos ocurridos en el mes de agosto y los incendios registrados en la temporada estival.

Distribución según calificación: del total de 603 fallas ocurridas en el año 2024, El 60% (361 fallas) fueron catalogadas como internas (responsabilidad de propietarios u operadores) y el 40% restante (242 fallas) fueron clasificadas como fuerza mayor (eventos no atribuibles a negligencia o falta de mantenimiento). Además, un 43% (259 eventos) de las fallas declaradas internas afectaron directamente a clientes regulados.

Empresas con mayor impacto: CGE Transmisión S.A. lidera en afectaciones, concentrando el 43% del total de fallas y el 34% de la ENS a clientes regulados. Sociedad Transmisora Metropolitana S.A. (STM) ocupa el segundo lugar en impacto a regulados, con un 9% de las fallas y un 29% de la ENS. Las 10 empresas que más contribuyeron a la ENS en clientes regulados fueron: CGE Transmisión S.A., STM, Transelec S.A., Chilquinta Transmisión S.A., Sistema de Transmisión del Sur S.A., Frontel S.A., Empresa Eléctrica Cordillera S.A., Allipen S.A., y Transemel S.A.

#### d. Compensaciones Generación y Transporte de Electricidad

La evolución del número de fallas y su correspondiente ENS tiene un impacto directo en el monto de compensaciones que deben ser instruidas conforme a la *Norma Técnica de Indisponibilidad de Suministro y Compensaciones (NTISyC)*.

En el año 2024 se emitieron 89 instrucciones de compensación por fallas del año 2021 que superaron los estándares normativos, con un monto total de 2.500 millones de pesos. De ese monto, 189 millones de pesos correspondieron específicamente a compensaciones dirigidas a clientes regulados.

Este dato refleja la importancia no solo técnica sino también económica de una adecuada gestión del sistema de transmisión y generación. Cada interrupción que supera los estándares reglamentarios no solo afecta la continuidad de suministro, sino que también genera obligaciones financieras a cargo de las empresas responsables.

## V. Resultados Gestión Ámbito Combustibles

### 1. Fiscalización Directa Instalaciones de Combustibles.

En el año 2024 se realizaron 3482 inspecciones a instalaciones de combustibles a lo largo del país. De estas, 1490 correspondieron a inspecciones en terreno, mientras que las inspecciones desarrolladas de manera técnico documental ascendieron a 1992.

-Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% rechazo
Combustibles	1490	967	65

-Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% rechazo
Combustibles	1992	1036	52

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

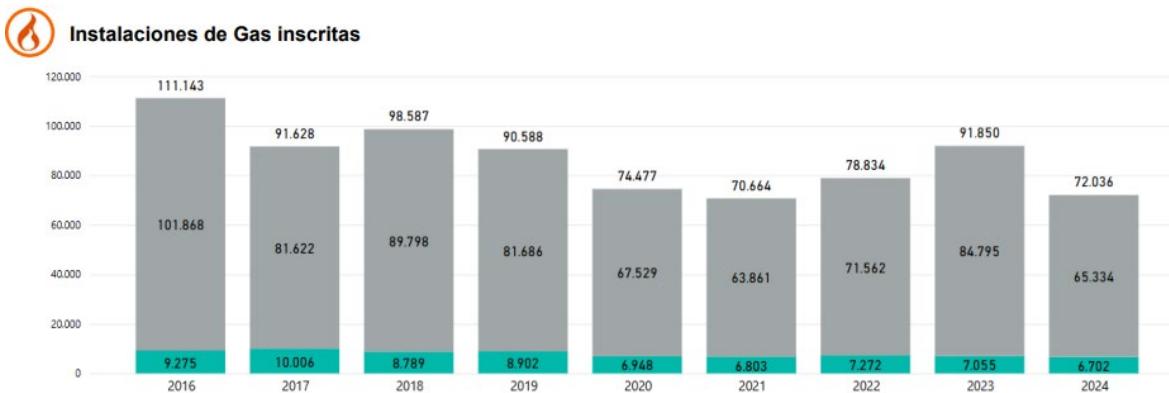
### 2. Plan Nacional de Fiscalización.

En atención al mandato de la Ley 18.410, respecto de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de los combustibles, en los ámbitos de calidad y seguridad, con el objeto de aumentar la certeza de la calidad de los combustibles que consumen los ciudadanos, disminuir las condiciones de riesgo para las personas y cosas, y, en concordancia con el objetivo estratégico de fortalecer las capacidades de fiscalización con enfoque digital para impulsar los mercados energéticos hacia estándares más altos, se establece el Plan Nacional de Fiscalización de combustibles, el cual contempla programas para los distintos tipos de combustibles, aplicando principalmente la fiscalización directa y también la indirecta.

### 3. Instalaciones de Gas inscritas en la SEC.

Durante el año 2024 se registraron aproximadamente 72 mil declaraciones de instalaciones de gas, lo que en relación con el año 2023 significó una disminución de 21%

#### - Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año.

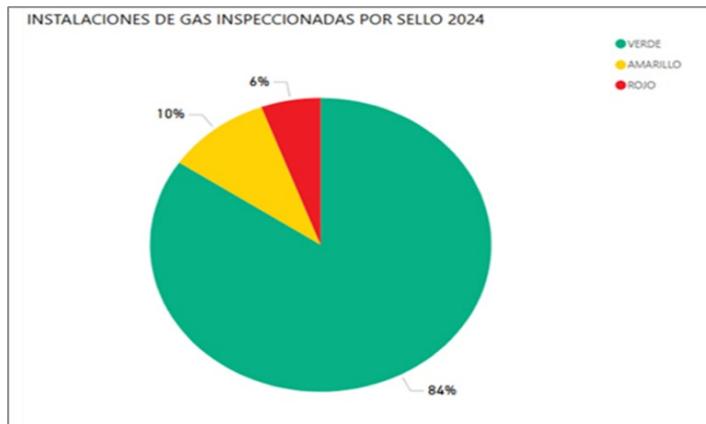


### 4. Fiscalización Indirecta Instalaciones de Gas.

#### a. Seguridad Instalaciones de Gas – Inspección Periódica.

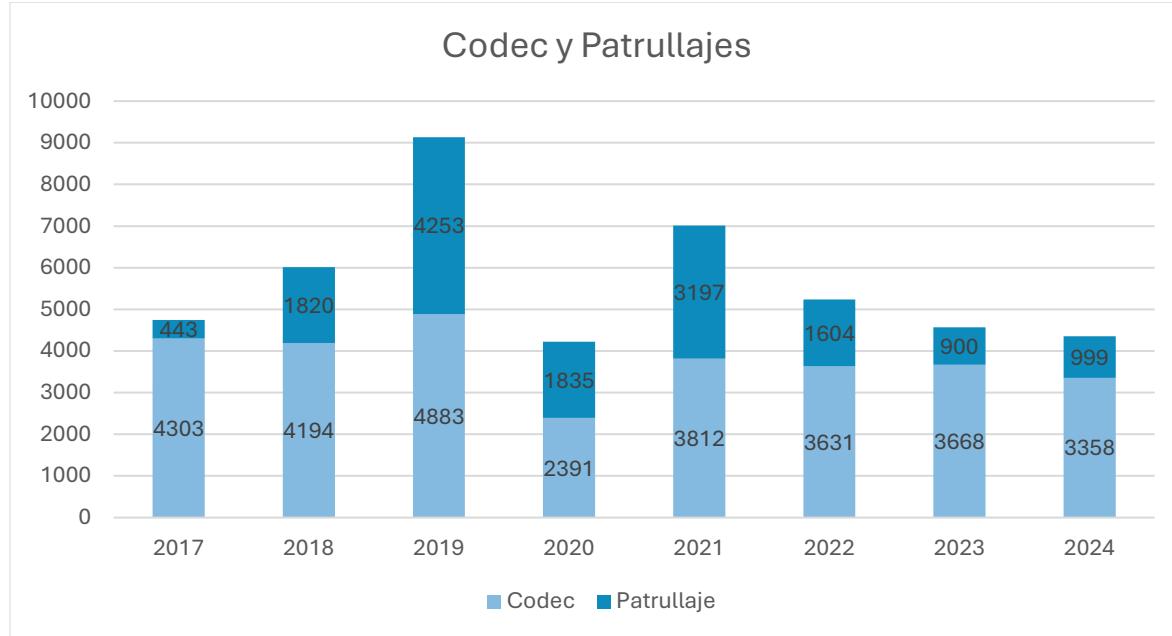
Durante el año 2024, se verificó en 360 mil instalaciones de gas el cumplimiento normativo y las condiciones de seguridad necesarias para su operación. Estas revisiones fueron realizadas mediante los organismos técnicos habilitados para tales efectos. De estas inspecciones, 284 mil correspondieron a procesos de inspección periódica y 76 mil a certificación de instalaciones nuevas o instalaciones modificadas.

Las inspecciones periódicas muestran el estado de una instalación de gas en el momento presente y las condiciones de seguridad en su operación, pudiendo calificarse con sello rojo, amarillo o verde. Al analizar los resultados de 2024, tenemos que el 84% registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas; mientras que el 10% es calificada con sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que subsanar; finalmente al 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.



b. Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas.

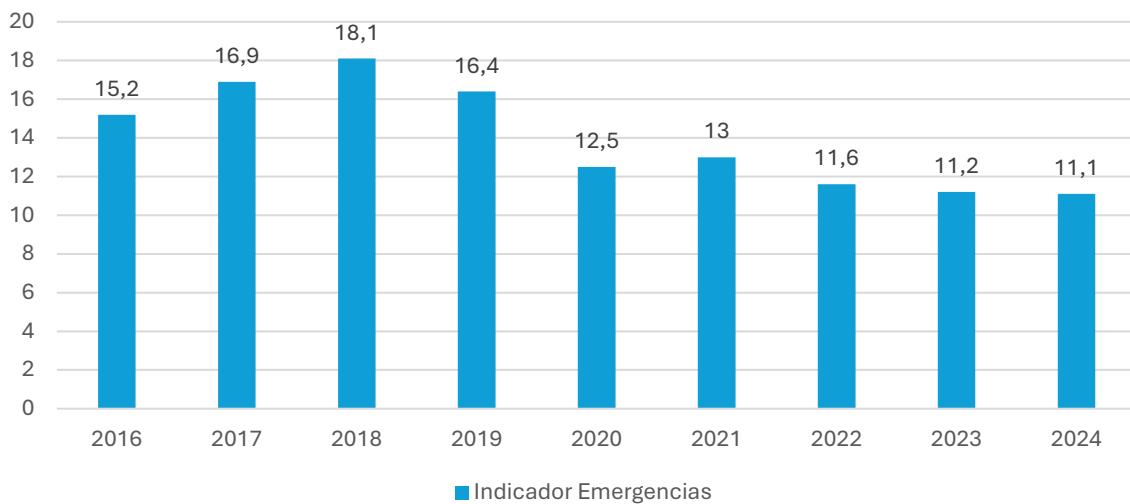
En el año 2024 se detectaron de manera preventiva 4357 condiciones de criticidad en instalaciones interiores de gas y en la red de gas, las que fueron regularizadas, o se adoptaron medidas, antes que éstas produjeran una emergencia real. Un número importante de estos eventos (3358) fueron detectados 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 (999) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo que deben realizar las empresas.



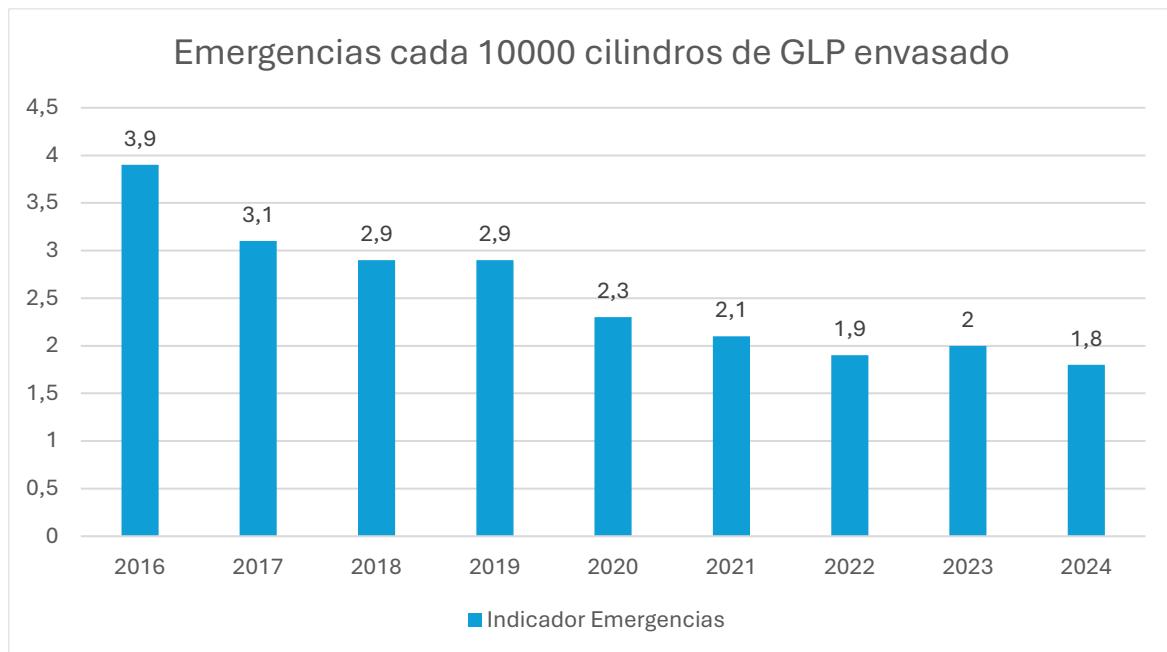
Los eventos clasificados como CODEC, (Corte por Defectos Críticos), son aquellos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas, que corresponden a defectos críticos en una instalación y que conllevan como medida, una instrucción de corte del suministro de gas inmediata.

c. Emergencias en Instalaciones de Gas.

Emergencias cada 1000 clientes.  
Incluye GDR GN - GDR GLP - Granel



Respecto a las emergencias en el segmento de la distribución de gas por red, en el período 2023 – 2024 éstas disminuyeron a 11.1 emergencias por cada 1.000 clientes, lo que significa una reducción a nivel nacional de 0,9 %.



En la distribución de gas licuado de petróleo GLP envasado en cilindros, a través del cual se abastece cerca del 80% de los usuarios, las emergencias en el período 2023 – 2024 disminuyeron a 1.8 emergencias por cada 10.000 cilindros vendidos, lo que significa una reducción a nivel nacional de un 10 %.

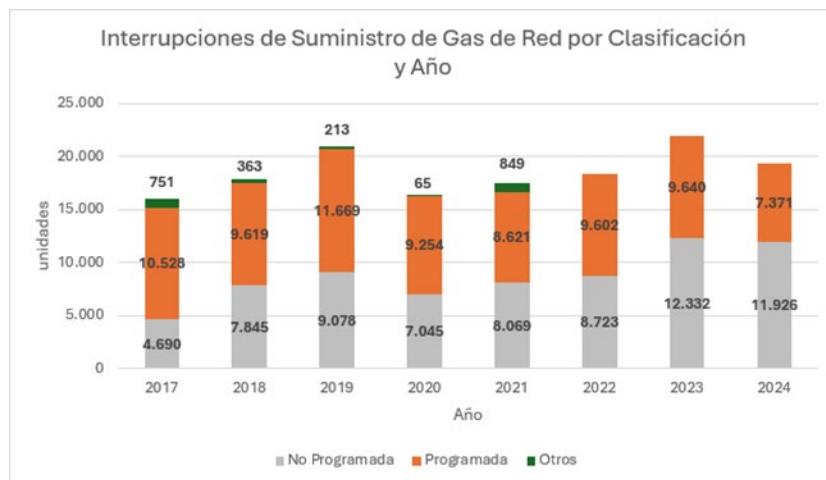
d. Accidentes en Instalaciones de Gas.

En el período se registraron 21 accidentes en las instalaciones de gas; 19 de ellos en instalaciones de los usuarios. Estos accidentes tuvieron como resultado 32 personas lesionadas y 1 persona fallecida. La causa más frecuente de estos accidentes fue la Intoxicación por monóxido de carbono, CO, ocasionando 10 accidentes, 16 lesionados y persona fallecida.

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

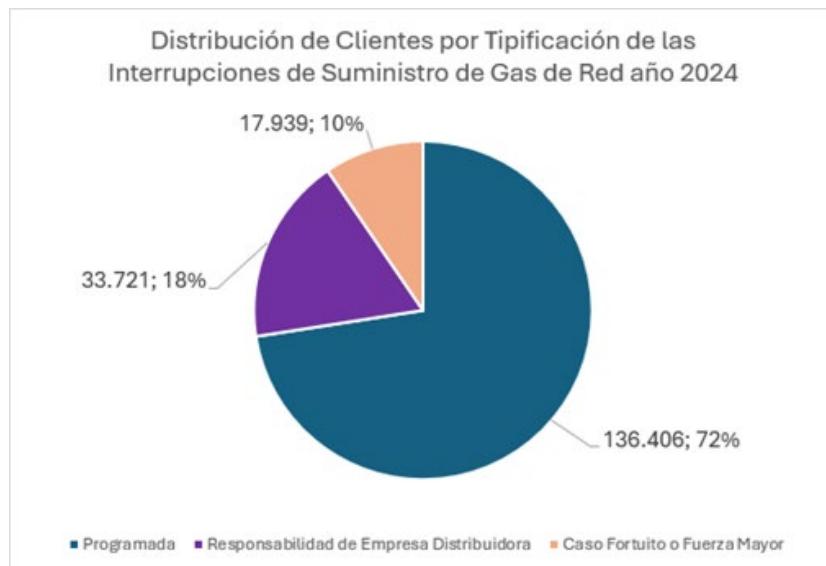
En el año 2024 las interrupciones de suministro de gas de red totalizaron la cantidad de 19.297, disminuyendo en un 12% respecto al año anterior. Esta disminución principalmente se presentó en las interrupciones programadas, con una incidencia del 24%, seguido de las interrupciones no programadas, con una incidencia del 3%, ambas con tendencia a la disminución.

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



g. Compensaciones por Interrupciones de Suministro de Gas.

En el período enero a diciembre 2024, un total de 188.066 clientes o consumidores 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 72% de los clientes se vieron afectados por interrupciones asociadas a actividades programadas, el 18% se asocia a responsabilidad de la empresa distribuidora, y el 10% por causa atribuible a Casos Fortuitos o Fuerza Mayor.

En relación con las interrupciones cuya causa se asocia a responsabilidad de la empresa distribuidora, en el año 2024 las empresas han compensado un monto aproximado de 58 millones de pesos a los clientes y consumidores afectados.

## **5. Fiscalización y procesos relevantes combustibles líquidos**

### a. Fiscalización Directa Calidad de los Combustibles Líquidos

En el transcurso del año 2024 se fiscalizó la calidad de 293 muestras de combustibles líquidos correspondientes a 154 estaciones de servicio. 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 23,9%, para los cuales se iniciaron los procedimientos administrativos correspondientes.

### b. Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental RM

Con el objeto de dar cumplimiento al compromiso que le corresponde a esta Superintendencia en lo que se refiere al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental para la Región Metropolitana (PPDA) dispuesto en el Decreto Supremo N° 31 de Ministerio del Medio Ambiente, en el transcurso del año 2024 se fiscalizaron y se tomaron muestras de 100 tanques destinados al almacenamiento de combustibles líquidos (gasolinas) de instalaciones de expendio al público ubicadas en la RM. Este proceso que se ejecutó entre los meses de abril y agosto del año 2024, y sus 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 la calidad del aire, por medio del uso de combustibles que cumplan con las exigencias normativas para su comercialización en nuestro país.

### c. Fiscalización Indirecta Calidad de los 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 2024 se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 6.050 tanques existentes en estaciones de servicio (79%) de un total de 7.675 tanques, resultando un cumplimiento de la calidad de 98,91%.

Mensualmente SEC realiza un sorteo aleatorio mediante el cual se determinan las instalaciones (incluyendo sus respectivos tanques), que deben ser muestradas para acreditar el monitoreo de la

calidad de los combustibles líquidos en instalaciones destinadas al abastecimiento a vehículos establecido mediante la resolución anteriormente citada.

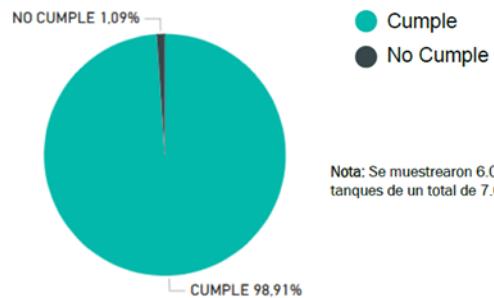
#### Muestreo y resultado Calidad Indirecta de los Combustibles Líquidos.



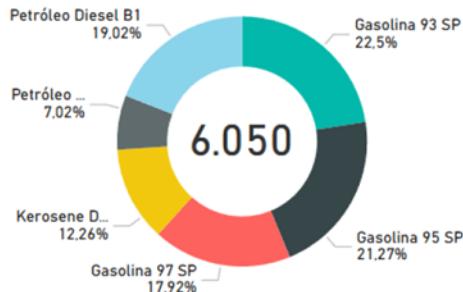
##### TANQUES POR REGIÓN

REGIÓN	Total Tanques	Tanques Muestreados
Región de Arica y Parinacota	73	53
Región de Tarapacá	105	76
Región de Antofagasta	207	218
Región de Atacama	159	107
Región de Coquimbo	331	309
Región de Valparaíso	830	634
Región Metropolitana de Santiago	2.345	1.834
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	519	349
Región del Maule	679	558
Región del Ñuble	301	226
Región del BíoBío	705	522
Región de la Araucanía	572	549
Región de Los Ríos	213	157
Región de Los Lagos	473	330
Región Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	82	36
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	81	92
<b>TOTAL</b>	<b>7.675</b>	<b>6.050</b>

##### Cumplimiento Calidad de Combustibles en Tanques



##### Distribución de Tanques por Tipo de Combustible



#### d. Emergencias en Estaciones de Servicio

Durante el año 2024 se reportaron 119 eventos en instalaciones de estaciones de servicio, lo que equivale a 8,1 emergencias por cada 100 instalaciones, lo que representa una disminución respecto de las emergencias ocurridas el año 2023 (9,3 emergencias por cada 100 instalaciones).

Entre los eventos de mayor recurrencia se encuentran:

- 48 eventos de contaminación de combustibles líquidos (tanque de petróleo diésel con kerosene y tanque de petróleo diésel con gasolina o viceversa).
- 25 eventos de filtración.
- 22 eventos de derrame.
- 12 eventos de incendio no asociado directamente al combustible.
- 10 eventos de colisión o golpes a instalaciones de EESS sin causar derrames o fugas.

e. Reclamos en Estaciones de Servicio

En el caso de los combustibles líquidos expendidos en estaciones de servicio, durante el 2024 se reportaron a SEC un total de 35.693 reclamos recibidos en las principales compañías distribuidoras; de dichos reclamos, aproximadamente un 47% (16.644) se concentran en la Región Metropolitana.

Del total de reclamos antes indicado, un 19 % (6.846) de éstos corresponden a materias relacionadas con el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia, todos atribuibles a problemas en la operación de la estación de servicio y capacitación de los atendedores de estas instalaciones. Asimismo, considerando el total de reclamos, en las materias antes señaladas, se verifican los siguientes tipos de reclamos:

- Surtidor autoservicio no abasteció combustible, 6,7%.
- Atendedor abasteció menos combustible que el solicitado por cliente, 2,96%.
- Gasolina adulterada o contaminada, 2,92%.
- Atendedor abasteció gasolina y cliente solicitó petróleo diésel, 1,78%.
- Atendedor abasteció petróleo diésel y cliente solicitó gasolina, 1,71%
- Atendedor rebalsó o derramó combustible en el vehículo, 1,36%.
- Atendedor abasteció más combustible que el solicitado por cliente, 1,24%.

En otros aspectos del servicio entregado por las distribuidoras, que, si bien no son fiscalizables por la SEC, se monitorean permanentemente para evaluar la necesidad de realizar modificaciones en la normativa vigente, y que permitan a futuro iniciar alguna acción fiscalizadora al respecto. Se constatan los siguientes hallazgos:

- Mala atención por trato (atendedor y/o administrador), 23,7%
- Atendedor no da boleta o factura, 10,98%.
- Demora en el abastecimiento, 6,43%.
- Estaciones de Servicio sin atendedor, 3,98%.
- Cobro erróneo o sin vuelto, 3,57%.

## 6. Hidrógeno.

Durante el año 2024, se dio continuidad al trabajo de colaboración y transferencia de recursos entre la Subsecretaría de Energía y la Superintendencia, iniciado en julio de 2021, con el propósito de generar apoyo técnico recíproco que contribuya al desarrollo ágil de la industria del hidrógeno como combustible, impulsando mejoras en la tramitación de los procesos requeridos para autorizar actividades de producción, acondicionamiento, almacenamiento, transporte, distribución, suministro y uso del hidrógeno como combustible y sus derivados, en concordancia con la Política

Energética Nacional, la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde y en particular, el Plan de Acción de Hidrógeno verde 2023-2030.

Uno de los hitos más relevantes del año fue la creación de la Unidad Técnica de Hidrógeno de la SEC, cuyo objetivo es formalizar y estructurar internamente las capacidades técnicas necesarias para enfrentar los desafíos regulatorios, de fiscalización y autorización asociados al desarrollo de proyectos de hidrógeno en el país.

Como parte de este mismo proceso de fortalecimiento institucional y normativo, y en atención a la publicación en el Diario Oficial del Decreto Supremo N°13 de 2022 del Ministerio de Energía (en adelante DS 13/2022 o Reglamento), el 24 de junio de 2024, se estableció el Procedimiento para la Declaración de Instalaciones de Hidrógeno, conforme a dicho Reglamento y cuyo objetivo es clarificar los requisitos y antecedentes que deben cumplir los propietarios de instalaciones de hidrógeno afectas a esta regulación.

Complementariamente, y con el propósito de asegurar una interpretación coherente del citado cuerpo normativo ante dudas que pudieran surgir en su aplicación, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades interpretativas, emitió el Oficio Circular N° 240271, de fecha 5 de agosto de 2024, mediante el cual se precisaron los alcances de los artículos 5°, numeral 27, y 4° transitorio del Decreto Supremo N°13/2022.

Por su parte, se elaboró una nueva versión de la “Guía de Apoyo para la Solicitud de Autorización de Proyectos Especiales de Hidrógeno ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)”, orientada a alinear su contenido con las disposiciones del Decreto Supremo N°13/2022 y del DFL N°1, de 1978, del Ministerio de Minería, de manera que se facilite la comprensión y el cumplimiento de los requisitos técnicos y de seguridad exigidos por esta Superintendencia, tanto para proyectos regulados expresamente por dicho Reglamento como para aquellos que, sin estar incluidos, requieren autorización bajo la figura de régimen de proyecto especial.

Adicionalmente, entre julio y diciembre de 2024, en respuesta a un requerimiento del Ministerio de Energía, la Superintendencia designó a seis representantes de la División de Ingeniería de Combustibles para integrar y participar activamente en el Comité Técnico (CT) y la Mesa Técnica (MT) convocados para la elaboración de una propuesta técnica destinada a normar los estándares de calidad del hidrógeno y reglamentar las estaciones surtidoras dedicadas a su abastecimiento en Chile. Esta participación permitió contribuir al desarrollo de nuevos marcos normativos que aseguren altos estándares de seguridad y eficiencia en la operación de dichas instalaciones.

En cuanto a la tramitación de proyectos, durante 2024 fueron autorizados 6 Proyectos Especiales, los que se detallan en la tabla siguiente, manteniéndose 3 en etapa de evaluación.

Nº	Titular	Descripción del proyecto	Ubicación	Autorización
1	Toyota Chile	Proyecto especial de hidrógeno Toyota	Región Metropolitana	R.E. SEC N°24804
2	Minera San Pedro - CNP Etapa 1 y 2 (Consumo)	Modifica R.E. 14690, de fecha 05.11.2022 que Autorizó Proyecto Especial "Pilotaje de Tecnología de Hidrógeno Verde para Abastecimiento Energético de Campamento Minero"	Región Metropolitana	R.E. SEC N°24108
3		Consumo de H2V en oficina administrativa en sitio minero		
4	Linde - Hualpén	Estación de Servicio de Hidrógeno para Buses	Región Metropolitana	R.E. SEC N°25194
5	FCAB	Proyecto hidrógeno verde FCAB	Antofagasta	R.E. SEC N°25009
6	Centro de Energía - UCSC	Construcción planta de H2V para aplicaciones industriales en la región del Biobío	Concepción	R.E. SEC N°27782

## 7. Biocombustibles Sólidos

Durante el año 2024, nuestra institución desempeñó un papel fundamental en el desarrollo normativo y fiscalizador de los biocombustibles sólidos. En estrecha colaboración con el Ministerio de Energía, participamos activamente en la elaboración del reglamento de la Ley N° 21.499 “Regula los Biocombustibles Sólidos”, aportando nuestra experiencia técnica en fiscalización y control, lo que permitió garantizar su alineación con los lineamientos de la Política Energética Nacional y la Agenda de Energía 2022-2026.

Como parte de este proceso, también tomamos parte en la consulta indígena del reglamento, realizada en noviembre de 2024.

Asimismo, incorporamos este mercado emergente al Plan Nacional de Fiscalización de Combustibles 2025, definiendo los protocolos técnicos y los criterios de supervisión necesarios para su control adecuado. Un avance clave fue la elaboración del perfil técnico de los fiscalizadores especializados, que establece las competencias profesionales requeridas para la supervisión de los biocombustibles sólidos.

A lo largo del año, también avanzamos en la planificación para coordinar con otros organismos públicos con el objetivo de desarrollar un modelo de fiscalización conjunta, abordando la naturaleza transversal de este tema de manera interinstitucional.

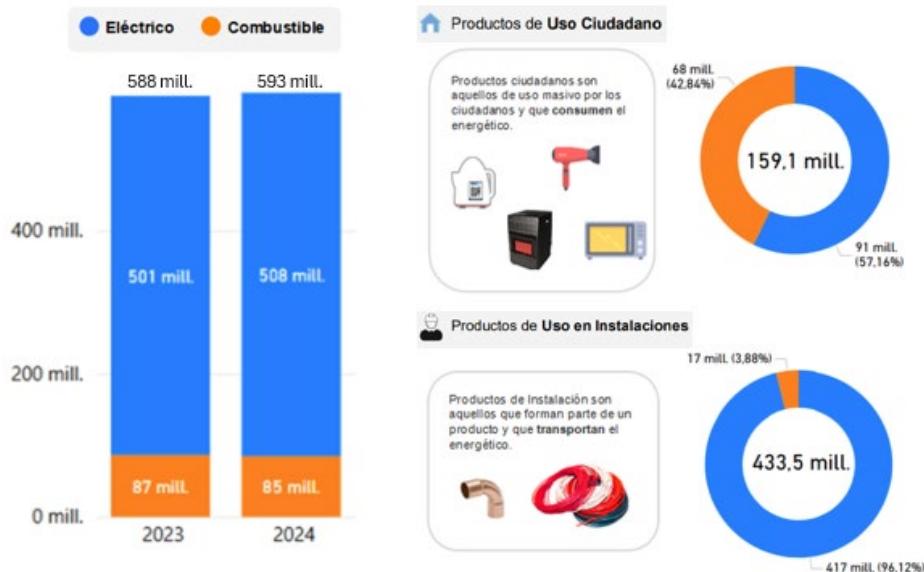
## VI. Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones 2024

Durante el año 2024, se certificaron y marcaron con sello QR más de 593 millones de productos, reflejando un crecimiento del 0,85% respecto a 2023. Esta cifra evidencia un avance sostenido en la trazabilidad y seguridad de los productos disponibles en el mercado nacional. Del total, 508 millones correspondieron a productos eléctricos —7 millones más que el año anterior— mientras que los productos de combustibles superaron los 85 millones de unidades, con una leve baja de 2 millones en comparación con 2023.

En el ámbito eléctrico, el protagonismo volvió a estar en productos de uso ciudadano como cargadores de celular y hervidores, y de uso en instalaciones como tuberías y accesorios, cajas de derivación, interruptores, lideraron las certificaciones. Tuberías, cajas de derivación y cargadores de celular mantuvieron su liderazgo por segundo año consecutivo, confirmando su relevancia en el consumo y la regulación. Por su parte, en la categoría de combustibles, se repitió la tendencia del año anterior, con encendedores, tubos de cobre y cartuchos metálicos para camping encabezando el listado de productos más certificados.

Un dato especialmente relevante es que más de 159,1 millones de unidades certificadas corresponden a productos de uso ciudadano, es decir, aquellos que llegan directamente a manos de las personas y cuyo cumplimiento de estándares de seguridad es fundamental. Esta cifra refuerza el compromiso con la protección de los ciudadanos, quienes interactúan diariamente con estos productos. Encendedores, hervidores y cargadores de celular se posicionaron nuevamente como los artículos de mayor circulación dentro de esta categoría, ratificando su masividad y la importancia de su certificación.

- Cantidad y tipo de productos certificados año 2024



- Productos certificados de Uso Ciudadano.



Durante el año 2024, con el clasificador automático de registros de aduanas, basado en el uso de inteligencia artificial, se logró identificar a 3.770 importadores que ingresaron desde más de 5 unidades de productos eléctricos y de combustibles sujetos a obligatoriedad de certificación para su comercialización, de los cuales 748 importadores fueron fiscalizados aplicando 2568 acciones individuales y combinadas, ya que representan más del 60% de la cantidad de productos identificados y presentaban mayores niveles de riesgos de irregularidad en sus importaciones, de acuerdo con los parámetros definidos por la institución.

Como parte de su labor en el mercado de productos, la SEC continúa fortaleciendo el programa de etiquetado de eficiencia energética a través de acciones concretas en terreno. Cada año, se implementa un plan de fiscalización directa en puntos de venta, verificando tanto la presencia del sello SEC como la correcta exhibición del etiquetado energético.

A 2024, el programa abarca 36 tipos de productos con obligación de etiquetado de eficiencia energética, alcanzando un total de 27,1 millones de unidades certificadas en este ámbito. Esta cifra representa un crecimiento del 48% en comparación con 2023, consolidando una tendencia al alza en la incorporación de productos más eficientes al mercado y reforzando el compromiso por avanzar hacia un consumo energético más informado y responsable.

En el transcurso del año se tramitaron 165 solicitudes de autorización de comercialización, lo que corresponde a un 24% menos de las solicitudes recibidas el año anterior, con un tiempo promedio de tramitación de 24 días, 3 menos que el año 2023 y 9 días menos que el 2022.

Finalmente, en el año 2024 se recibieron 34 denuncias de productos que fueron investigadas por SEC, donde se igualó con respecto a los casos investigados el año anterior. Del total de casos investigados, se originaron 6 prohibiciones (Horno tradicional, 3 Reguladores, cocina con quemadores descubiertos y conductores).

## VII. Resultado Gestión Ámbito Unidad de Concesiones Eléctricas - División Jurídica

Durante el año 2024, la Unidad de Concesiones Eléctricas cumplió un rol clave en la tramitación de concesiones eléctricas definitivas, en línea con los objetivos del Programa de Gobierno y la Estrategia Nacional de Transición Energética. Su labor contribuyó de manera significativa a viabilizar proyectos de infraestructura energética en distintas regiones del país, con especial énfasis en la expansión de los sistemas de transmisión y la incorporación de energías limpias.

En este periodo se gestionó la finalización de 31 proyectos de concesión definitiva, con la emisión de 45 informes y proyectos de decreto enviados al Ministerio de Energía. Estas iniciativas representan una inversión conjunta superior a los \$174 mil millones de pesos, y abarcan 11 regiones del país, incluyendo tramos estratégicos en zonas como Antofagasta, Biobío, O'Higgins, Maule, Metropolitana y La Araucanía. A través de estos procesos se facilitó la conexión de nueva capacidad instalada —tanto renovable como convencional— al sistema eléctrico nacional.

Más del 40% de los proyectos tramitados estuvieron asociados a fuentes renovables no convencionales, principalmente fotovoltaicas y eólicas, reforzando el compromiso institucional con la descarbonización y la construcción de una matriz energética sostenible, en coherencia con los mensajes presidenciales y la Agenda de Energía 2022–2026.

**Entre los principales hitos de gestión 2024 se destacan:**

- Finalización de 31 proyectos de concesión eléctrica, con el despacho de 45 informes y decretos al Ministerio de Energía.
- Tramitación de líneas de transmisión estratégicas en zonas críticas del sistema eléctrico nacional.
- Inicio del procedimiento de concesión del proyecto HVDC Kimal – Lo Aguirre, con una inversión estimada superior a los \$424 mil millones, que abarca cinco regiones del país.
- Entre 2023 y 2025, la Unidad ha gestionado 71 procedimientos de comisión tasadora, con un aumento significativo en 2024 (de 23 en 2023 a 42 en 2024). Este crecimiento ha requerido mayor coordinación institucional. Para abordar esta carga operativa y fortalecer la eficiencia, se ha proyectado para 2025 la implementación de un sistema de control específico que permita monitorear los tiempos de tramitación por etapa, generar reportes periódicos y anticipar desvíos, en línea con los compromisos del Programa de Gobierno en materia de modernización del Estado.
- Fortalecimiento del sistema de trazabilidad interna, con control por etapa y por profesional, y seguimiento sistemático de hitos críticos.
- Consolidación del registro de indicadores mensuales, enfocado en el mejoramiento del cumplimiento de los plazos institucionales.

- Inicio del desarrollo de una herramienta de inteligencia artificial para el análisis automatizado de oposiciones, orientada a mejorar la eficiencia y calidad de la revisión jurídica en esta etapa del procedimiento concesional.

La Unidad ha reafirmado su compromiso con la planificación estratégica sectorial, impulsando obras que mejoran zonas del sistema con mayores dificultades, alivian problemas de saturación y permiten aprovechar mejor las fuentes renovables del país.

### **3.2 Resultados de los productos estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía**

Unidad de Concesiones Eléctricas – División Jurídica

La labor desarrollada por la Unidad de Concesiones Eléctricas durante 2024 ha tenido un impacto concreto en la ciudadanía, al viabilizar infraestructura crítica para garantizar la continuidad del suministro eléctrico y fortalecer la matriz energética del sistema de transmisión, facilitando además la ejecución de proyectos de generación renovable a lo largo del país. La tramitación de concesiones definitivas permitió habilitar líneas de transmisión esenciales para mejorar la calidad del servicio, especialmente en zonas donde la red presentaba limitaciones o restricciones de capacidad.

Uno de los principales avances del período fue la implementación de un sistema estructurado de seguimiento de indicadores de gestión interna, que permitió:

- Monitorear el estado de avance de cada proyecto, por etapa y profesional responsable.
- Detectar anticipadamente nudos críticos en el flujo jurídico-técnico del procedimiento concesional.
- Aplicar medidas correctivas fundamentadas en información consolidada y objetiva.
- Asegurar el cumplimiento de plazos internos y legales, elevando los estándares de calidad en la tramitación.

Este sistema fortaleció la capacidad de respuesta frente a proyectos de alta complejidad y relevancia nacional, mejorando la interoperabilidad con otras unidades técnicas y con el Ministerio de Energía. Con ello, se reafirma el compromiso institucional con una regulación ágil, trazable y orientada a la entrega de un servicio público eficaz, transparente y alineado con las expectativas ciudadanas.

La tramitación efectiva de estas concesiones no solo permite ampliar y modernizar la infraestructura de transmisión eléctrica, sino que también contribuye a una matriz energética más limpia, resiliente y descentralizada, asegurando condiciones habilitantes para que los proyectos renovables se concreten dentro de los plazos requeridos.

#### 4. Desafíos para el período de Gobierno 2025

Unidad de Concesiones Eléctricas – División Jurídica

La Unidad de Concesiones Eléctricas ha definido como prioridad para el período 2025 el fortalecimiento de su capacidad operativa y técnica, en línea con la creciente demanda por infraestructura energética y los compromisos institucionales en materia de modernización y eficiencia del Estado. En este contexto, se han establecido los siguientes desafíos y metas de gestión:

- 1) Inicio de revisión y reactivación del diseño funcional de la plataforma electrónica para la gestión de concesiones eléctricas: Se retomará el desarrollo de esta herramienta, actualmente suspendida, con el objetivo de digitalizar progresivamente las distintas etapas del procedimiento concesional, desde el ingreso de solicitudes hasta el despacho del acto administrativo.
- 2) Fortalecimiento del sistema de indicadores internos de seguimiento: Se implementarán mejoras en la trazabilidad y gestión de plazos de las etapas críticas del procedimiento —admisibilidad, publicaciones y redacción de informe y decreto— mediante la supervisión sistemática de hitos, generación de reportes mensuales y activación de alertas ante desviaciones. Como meta para 2025, se espera lograr una reducción de al menos un 5% en los tiempos promedio de tramitación en estas fases, elevando así los estándares de gestión interna.
- 3) Desarrollo de una herramienta de inteligencia artificial para el análisis de oposiciones: Se avanzará en la finalización del diseño funcional de esta herramienta, con pruebas en entornos controlados para validar su eficacia en la revisión jurídica de antecedentes. El objetivo es reducir los tiempos de análisis documental y fortalecer la aplicación de criterios técnicos-jurídicos en esta etapa del procedimiento. Esta iniciativa forma parte de las acciones de mejora continua orientadas a modernizar la gestión jurídica de proyectos de concesión.
- 4) Mejorar el cumplimiento en la tramitación de proyectos clave para el Plan de Descarbonización: Se revisarán integralmente los procesos y trámites asociados al procedimiento concesional eléctrico, con el fin de agilizar la ejecución de proyectos estratégicos. Esta revisión buscará eliminar ineficiencias, optimizar tiempos y asegurar un tratamiento prioritario y riguroso de iniciativas vinculadas a la transición energética.
- 5) Diseño e implementación de un sistema de control para comisiones tasadoras: En 2025 se proyecta habilitar un mecanismo específico de seguimiento que registre y analice los tiempos de cada etapa del proceso (sorteo, constitución, programa de trabajo e informe), con el fin de generar datos trazables, anticipar desviaciones y fortalecer la planificación ante el aumento sostenido de comisiones. El sistema incluirá reportes periódicos para la jefatura y estará orientado a mejorar la eficiencia operativa.

Estas medidas permitirán fortalecer la capacidad de respuesta de la Unidad frente a un entorno regulatorio exigente y en constante evolución, garantizando procesos más eficientes, trazables y transparentes, en coherencia con los lineamientos del Programa de Gobierno, la Estrategia Nacional de Transición Energética y los estándares de gestión pública promovidos por la Superintendencia.

## VIII. Resultados Gestión Atención Ciudadana

### 1. Atenciones totales en la SEC

El año 2024 la SEC atendió de forma directa, a través de sus distintos canales de atención, 383 mil requerimientos, lo que equivale a un aumento de más de un 69 % si lo comparamos con los 226 mil que fueron atendidos en 2024.

El 67 % (254 mil) de estas atenciones se efectuaron por los canales remotos (mobile, telefónico, web, email y video chat), alrededor de 64 mil atenciones más que en 2024, año en que la cifra fue de 190 mil atenciones.

Las atenciones presenciales pasaron de 27 mil el año 2023, a 29 mil el año 2024 en nuestras oficinas de atención.

De las atenciones por canales remotos en las que se indicó el género, el 60 % fue requerida por mujeres, en cambio el canal presencial expreso un 47 % de atenciones por mujeres.

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.



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



Se aprecia un alza de 67 % 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 2024, el conjunto de las empresas concesionarias de distribución eléctrica, recibieron directamente de parte de sus clientes, cerca de 3 millones de reclamos por interrupciones de suministro y cerca de 441 mil reclamos por otras causas, valor superior a lo registrado durante el año 2023 con 309 mil casos.

En el caso de las empresas de Gas, considerando distribución en red, granel y envasado, estas recibieron cerca de 296 mil reclamos en 2024, respecto de los 222 mil reclamos en 2023, significa un aumento de reclamos en torno al 33 %.

### 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 2024 la SEC recibió más de 148 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro, lo que significa un aumento significativo del 214 % en comparación a los recibidos en 2023, año en que fueron cerca de 47 mil reclamos.

Paralelamente, en 2024 ingresaron cerca de 65 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 2023 cuando estos llegaron cerca de los 57 mil reclamos.

Del total de reclamos del ámbito eléctrico recibidos, se pudo constatar que más de 46 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 44,9 %, es decir, que en cerca de la mitad 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 52.352 reclamos en 2024. Por su parte la SEC recibió 3.968 reclamos, de los cuales el 61,6% (2.444) 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 21,3%; lo que considera "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar), valor inferior respecto de 2023 cuando esa tasa era del 29,9%.

**c. Medidas para mejorar respuesta a lo ciudadanos**

Durante 2024, la Superintendencia avanzó en un proceso de modernización orientado a fortalecer la atención ciudadana, priorizando herramientas que permitan entregar respuestas más ágiles, trazables y técnicamente fundamentadas.

En este contexto, se diseñó y piloteó un lector inteligente de boletas eléctricas, desarrollado para extraer automáticamente datos clave desde los documentos presentados por los usuarios en sus reclamos, tales como consumos, tarifas, cargos fijos y períodos facturados. Esta herramienta permite organizar dicha información de forma estructurada, facilitando una clasificación más precisa de los casos y apoyando el análisis técnico. Su implementación progresiva se proyecta para 2025, como parte de una estrategia más amplia de incorporación de tecnologías con inteligencia artificial, orientadas a optimizar la gestión de reclamos y mejorar la experiencia usuaria.

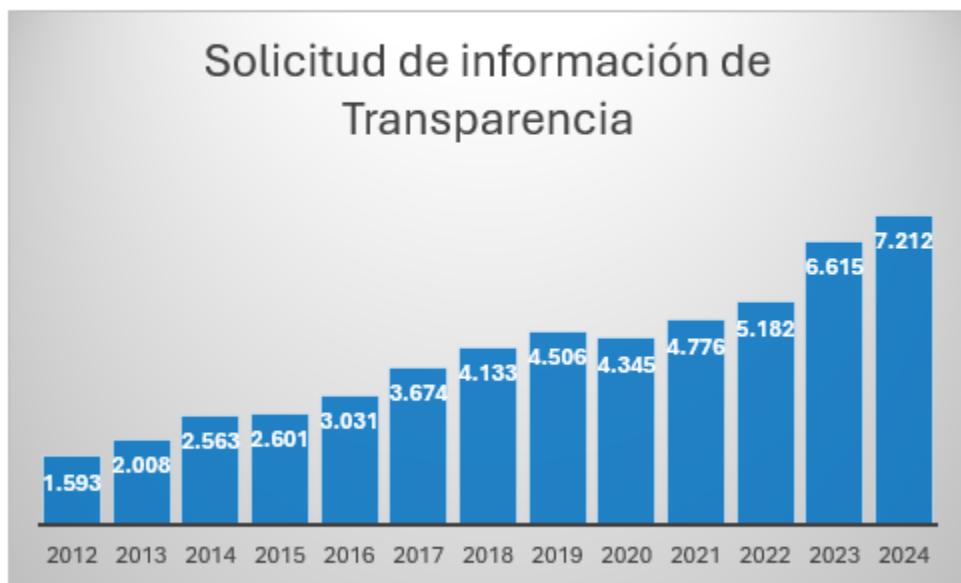
Asimismo, durante 2024 se fortaleció una mesa técnica de reclamos con participación de empresas distribuidoras, cuyo propósito ha sido estandarizar los criterios de análisis y los requerimientos probatorios, brindando a los ciudadanos reglas claras, evaluaciones objetivas y mayor certeza respecto del tratamiento de sus casos. Esta instancia técnica ha sido clave en la actualización del procedimiento institucional de reclamos, cuyo nuevo diseño está siendo preparado para entrar en vigencia durante 2025, con mayores exigencias y criterios transversales para todas las empresas del sector.

Estas acciones reflejan una estrategia institucional orientada a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas ante un volumen creciente de reclamos, fortaleciendo el vínculo entre ciudadanía, fiscalización y regulación.

### 3. Acceso información por Ley de Transparencia

Durante el año 2024, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 7.212 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 353% entre el año 2012 y 2024. De total de solicitudes recibidas el 97,64% (7.042) correspondían a solicitudes admisibles para gestión de la SEC, y fueron respondidas en los plazos que establece la Ley de Transparencia; mientras que el 89,71% de ellas fueron respondidas en un plazo igual o inferior a los 15 días. Al observar las solicitudes de información más recurrentes en nuestra institución, las principales solicitudes de información corresponden a los certificados de declaraciones 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:

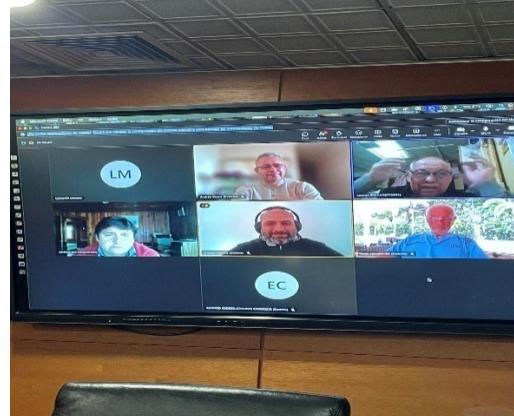
- [Consejo Sociedad Civil](#)
- [Cuenta Pública Participativa](#)
- [Consultas Públicas](#)
- [Diálogos Ciudadanos](#)
- [Acceso a Información Relevante](#)



## 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.

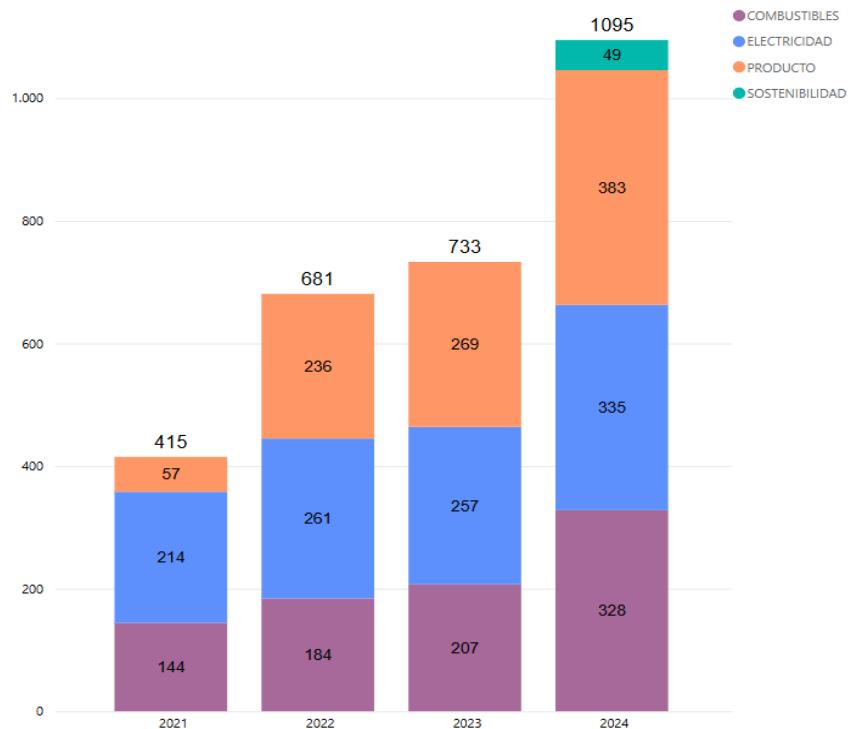
La mesa creó dos comités para abordar temas de Boletas y Facturas, Gestión de Empalmes, donde se han realizado análisis de los procesos para dar mayor claridad a los clientes y usuarios de la energía, recogiendo perspectivas de la sociedad civil y de las empresas, así como el área de reclamos, para el año 2025 tener soluciones a través de la colaboración conjunta.



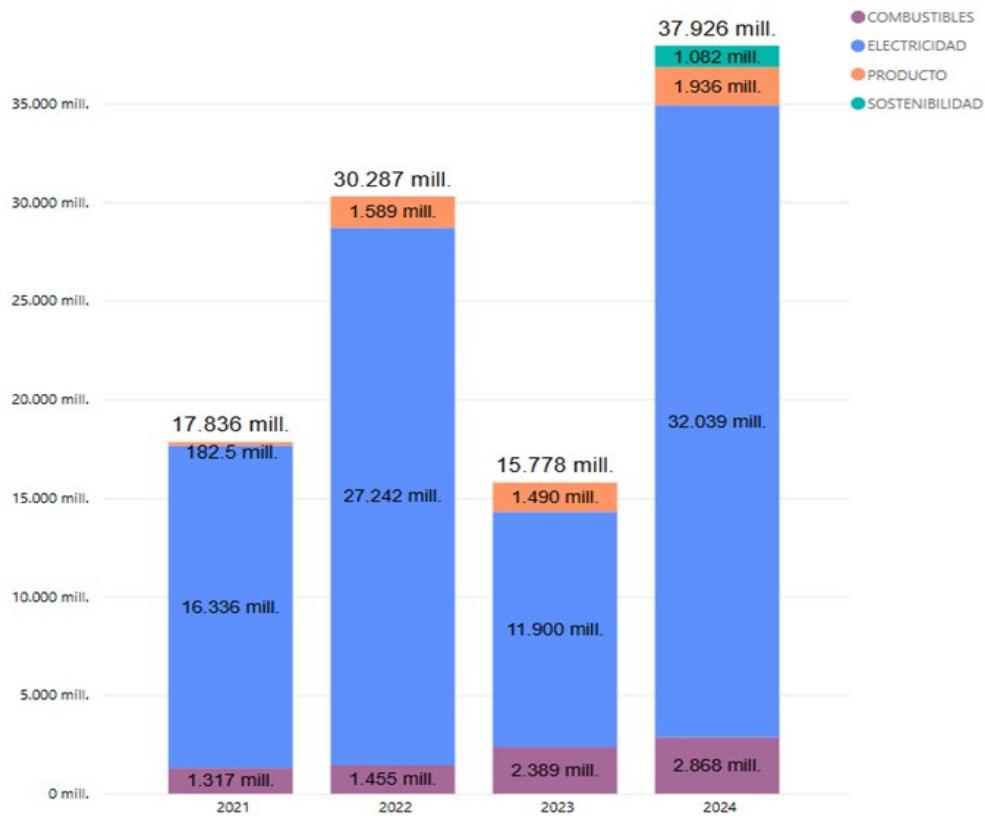
## IX. Sanciones Cursadas por la Superintendencia año 2024

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 2024 se aplicaron 1.095 sanciones, cursándose multas por un monto que asciende a los \$37.926 millones de pesos. Por su parte, la Tesorería General de la República recaudó por concepto de pago de multas la suma \$4.009 millones de pesos.



-Monto Total de Sanciones por año y ámbito



## VIII. Desafíos 2025

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.

### Sostenibilidad Energética

En el ámbito de Generación Distribuida, el 2025 se proyecta como uno de cambios importantes en la regulación, donde existirán modificaciones normativas, como será la actualización del marco regulatorio para las instalaciones de Generación Distribuida sin inyección. Asimismo, un desafío clave para el periodo 2025 es la transformación digital de la Generación Distribuida la cual comprende en la ciudadanización de la plataforma, asegurando que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información y gestionar sus procesos de forma intuitiva y eficiente.

En materias de Eficiencia Energética se dará inicio a la estandarización de los procesos de evaluación de cumplimiento, por parte de las empresas obligadas a establecer sus sistemas de gestión energética, a través de los formatos de entrega de información de parte de las empresas auditadoras; y, se comenzarán a realizar las fiscalizaciones en terreno a lo largo del país en distintas regiones, verificando la correcta implementación de la Ley.

De manera adicional, y de acuerdo con la modificación legal de la Ley N°19.657, actual Ley N°21.711 (año 2024), en el ámbito de la Geotermia, ésta posiciona a la Superintendencia en un rol fiscalizador y supervisor de la Ley y su Reglamento, para Alta y Baja Entalpía. Durante el 2025 se espera contar con los Reglamentos que regularán el Registro Nacional de Aprovechamiento Somero y de Seguridad en Faenas geotérmicas, respectivamente, elaborados por el Ministerio de Energía.

En materias de Electromovilidad, durante el año 2025 se continuará con la implementación y monitoreo de la Plataforma de Interoperabilidad, la cual deberá integrarse completamente con los principales operadores del país, permitiendo monitorear la operatividad de la red pública de recarga de vehículos eléctricos.

Adicionalmente, se avanzará en la fiscalización de instalaciones IRVE (Infraestructura de Recarga de Vehículos Eléctricos) a lo largo del país, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y garantizar la seguridad y calidad de esas instalaciones, incorporando a las Direcciones

Regionales para que progresivamente realicen la fiscalización de estas declaraciones en sus respectivas regiones. Lo anterior, irá en línea con la modernización de los procedimientos de conexión y ampliación de servicios eléctricos para instalaciones TE-6, con la evaluación del cumplimiento normativo por parte de empresas distribuidoras.

Finalmente, se iniciará el Proceso Sancionatorio de Estándares de Eficiencia Energético Vehicular según lo estipula la Ley N° 21.305 sobre Eficiencia Energética y el reglamento que define el procedimiento para la fijación y verificación del cumplimiento de estos estándares (DS N° 14, de 2022); donde El Ministerio de Energía es responsable de definir los estándares mínimos de eficiencia energética vehicular; el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones es el encargado de fiscalizar el cumplimiento de los estándares; y, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es responsable de Sancionar a los importadores según su nivel de incumplimiento.

### **Combustibles**

Para el cumplimiento de nuestra misión en materias de seguridad, calidad de servicio y calidad de los energéticos, particularmente en los mercados de los combustibles, continuaremos fortaleciendo la gestión de fiscalización, con énfasis en la disminución de riesgos mediante iniciativas orientadas a robustecer la calidad, seguridad, eficiencia y transparencia del mercado energético en su conjunto. En este marco, se reforzará el monitoreo de la calidad de los combustibles a través de la actualización normativa, con el objetivo de mantener y elevar los estándares del gas natural y gas licuado de petróleo comercializados por las empresas distribuidoras, y en materia de Hidrógeno, participando como contraparte técnica en la elaboración de la reglamentación de la calidad de este energético.

En el caso de los combustibles líquidos, se dará continuidad a la supervigilancia del control permanente y monitoreo de la calidad a lo largo de toda su cadena de distribución, incorporando nuevas herramientas y tecnologías que permitan hacer más eficiente esta labor. En cuanto a las estaciones de servicio, se propone implementar un procedimiento para verificar la exactitud del volumen de combustible entregado a la ciudadanía, y se evaluará la creación de un mecanismo informativo a la ciudadanía que le permita identificar a aquellas estaciones que cumplen con los estándares de calidad y seguridad establecidos. A ello se suma el fortalecimiento del Laboratorio SEC, la automatización de procesos internos y la profundización en materias de seguridad energética.

En el ámbito de la seguridad de las instalaciones de gas, para el 2025 nos hemos propuesto fortalecer la fiscalización principalmente en dos focos, respecto de la Inspección Periódica de los tanques de GLP en instalaciones habitacionales y comerciales, así como también instruir auditorías a los procesos de declaración de instalaciones “Central de GLP” y “Red de distribución de GLP en media presión”, orientándonos de esa manera a aquellas instalaciones más cerca del ciudadano.

Respecto a la calidad del gas, seguiremos trabajando en la estandarización de los procesos de control de calidad que deben realizar las empresas. Para el gas natural (GN), se desarrollarán actividades de difusión del procedimiento elaborado durante el 2024, y para el gas licuado de petróleo (GLP), trabajaremos en conjunto con las empresas en el establecimiento de un

procedimiento de monitoreo de la calidad y del contenido neto en cilindros, para que los usuarios reciban un producto seguro y de calidad.

En lo que respecta a Biocombustibles Sólidos para el año 2025, el principal desafío será implementar operativamente los avances logrados el año anterior; nos centraremos en el despliegue territorial de los fiscalizadores, asegurando una distribución estratégica en las direcciones regionales; además realizaremos las primeras fiscalizaciones conjuntas, instancia que permitirá fortalecer las capacidades técnicas de nuestros equipos a través del aprendizaje práctico y el intercambio de conocimientos con otros organismos, especialmente considerando que se trata de un nuevo sujeto de fiscalización para nuestra institución. Para respaldar este proceso, implementaremos un programa de capacitación continua que asegure estándares uniformes de fiscalización, complementado con un sistema de evaluación constante para incorporar mejoras basadas en la experiencia sobre el terreno. El éxito de estos desafíos dependerá de mantener una colaboración estrecha con el Ministerio de Energía y otros organismos públicos, lo que nos permitirá consolidar, a lo largo de 2025, una estructura operativa robusta y eficiente que favorezca el desarrollo ordenado y sustentable del mercado de biocombustibles sólidos en Chile.

### **Electricidad**

En el ámbito eléctrico, el año 2025 la Superintendencia pondrá su foco en regularizar el pago de compensaciones que las empresas del segmento de transmisión deben efectuar para clientes regulados y libres, respecto de fallas en donde se ha determinado un responsable y existió afectación a consumos (Energía No Suministrada).

Durante el 2025, las empresas sujetas a la obligatoriedad de implementación del Sistema de Gestión de Integridad de Instalaciones Eléctricas (SGIE), deberán iniciar el envío de los indicadores de desempeño relacionados con el monitoreo de este sistema. Para esto la Superintendencia deberá habilitar los sistemas de cuentas y los mecanismos para la recepción de la información, previamente se realizará una capacitación respecto del enrolamiento, revisión, envío de accesos, habilitación de formulario web y utilización del sistema para cumplir exitosamente con dicha carga.

Asimismo, fiscalizaremos los Planes de Acción propuestos por las empresas de distribución por medio de la plataforma creada para estos fines, la que permite una gestión más rápida de este proceso, además de disponibilizar a las Direcciones Regionales la información georreferenciada y programación de las tareas comprometidas por las empresas para su fiscalización.

También, durante el año 2025 corresponderá efectuar la fiscalización de 3 subsidios: el de la Ley de Estabilización de Tarifas Eléctricas, el de la Ley de Servicios Básicos y el de SSR (Servicio Sanitario Rural):

Respecto a la Ley de Estabilización de Tarifas Eléctricas, SEC debe fiscalizar el envío de información histórica por parte de las empresas distribuidoras, relativo a la Valorización del Mecanismo de Protección al Cliente (VMPC), y su correcto registro en el proceso de Facturación Dx.

Por otra parte, la Ley de Servicios Básicos establece un subsidio vigente desde la pandemia del COVID 19 (Ley 21.423), que durante el 2025 se fiscaliza desde la cuota 32 (de un total de 48). En este caso,

la SEC valida información de clientes, cuota y correcta imputación de este beneficio, y autoriza el pago.

Finalmente, en 2025 se espera continuar con la implementación del mecanismo de descuento del cobro de potencia a los beneficiarios del Subsidio a los Servicios Sanitarios Rurales establecido en la Ley 21.657. Como Superintendencia corresponde el envío del listado de clientes beneficiarios a las empresas distribuidoras para la aplicación del beneficio en su facturación mensual, previa validación de los números de cliente de los beneficiarios definidos por el Ministerio de Obras Públicas, y la recepción de los descuentos efectuados por las empresas distribuidoras y reenvío a la Comisión Nacional de Energía, para su inclusión en la fijación de Precio de Nudo Promedio correspondiente.

### **Concesiones Eléctricas**

Respecto a Concesiones Eléctricas se ha definido como prioridad el fortalecimiento de la capacidad operativa y técnica, en línea con la creciente demanda por infraestructura energética y los compromisos institucionales en materia de modernización y eficiencia del Estado.

Durante el 2025 se busca finalizar el diseño funcional de una herramienta de inteligencia artificial para el análisis de oposiciones, con pruebas en entornos controlados para validar su eficacia en la revisión jurídica de antecedentes. El objetivo de esta herramienta es reducir los tiempos de análisis documental y fortalecer la aplicación de criterios técnicos-jurídicos en esta etapa del procedimiento. Esta iniciativa forma parte de las acciones de mejora continua orientadas a modernizar la gestión jurídica de proyectos de concesión.

Con el fin de mejorar el cumplimiento en la tramitación de proyectos clave para el Plan de Descarbonización, se revisarán integralmente los procesos y trámites asociados al procedimiento concesional eléctrico, con el fin de agilizar la ejecución de proyectos estratégicos. Esta revisión buscará eliminar ineficiencias, optimizar tiempos y asegurar un tratamiento prioritario y riguroso de iniciativas vinculadas a la transición energética.

Paralelamente, dado el aumento en los últimos años de los procedimientos de comisión tasadora, que ha requerido mayor coordinación institucional. Se ha proyectado para 2025 la implementación de un sistema de control para comisiones tasadora, que permita monitorear los tiempos de tramitación por etapa, generar reportes periódicos y anticipar desviaciones, en línea con los compromisos del Programa de Gobierno en materia de modernización del Estado.

Estas medidas permitirán fortalecer la capacidad de respuesta frente a un entorno regulatorio exigente y en constante evolución, garantizando procesos más eficientes, trazables y transparentes, en coherencia con los lineamientos del Programa de Gobierno, la Estrategia Nacional de Transición Energética y los estándares de gestión pública promovidos por la Superintendencia.

Finalmente, y de cara a los desafíos de 2025, la SEC continuará fortaleciendo su capacidad institucional mediante la incorporación de tecnologías como la inteligencia artificial generativa, aplicada a procesos clave como la elaboración de resoluciones y la fiscalización. Esto permitirá mejorar tiempos de respuesta, estandarizar criterios técnico-jurídicos y optimizar el uso de recursos.

En paralelo, se avanzará en un estudio conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y otras Superintendencias, que buscará definir la mejor forma de implementar un modelo de gobernanza de datos en la SEC, con foco en procesos críticos y en asegurar información oportuna y de calidad para la toma de decisiones.