

ACTA DE ACUERDOS REUNIÓN CONSEJO SOCIEDAD CIVIL – SEC

PERIODO 2025-2027

<p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentación Nuevo Modelo de Reclamos 2026• Temas vistos año 2025• Propuesta presidente - vicepresidenta• Varios	<p>Fecha: jueves 08 de enero 2026 plataforma online (Teams) y Sala Gabinete.</p>
<p>Participan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Patricio Molina, Federación de Cooperativas Eléctricas de Chile.• Mario Betancourt, Colegio de Instaladores Electricistas de Ñuble AGGIEN A.G.• Raúl Alvarez Colegio de Ingenieros• Daniela Maldonado, Asociación Gremial de Clientes Eléctricos No Regulados.• Tatiana Cataldo – Rolando Valenzuela; Colegio de Instaladores Electricistas de Chile.• Cristian Herrera, Asociación Chilena de Energía Renovable y Almacenamiento (ACERA)• Cristian Contreras Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor• Edward Stuardo, Colegio de Instaladores Electricistas del Bio Bio A.G.• Andrés Vicent; Empresas Eléctricas A.G.• Jorge Candia; Transmisoras de Chile.• Dario Morales; Acesol A.G• Marcela Punti; Acesol A.G• Javier Assereto C., jefe departamento de Participación y Experiencia Ciudadana.• Leonardo Mellado; jefe UGCR• Carolina Delgado, Asistente Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana. <p>Ausentes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sergio Diaz, Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus).• Rodrigo Salcedo, Asociación Gremial de vehículos Eléctricos de Chile AVEC A.G• Yorma Páez, Asociación Distribuidores de Combustibles de Chile (ADICO)• Domingo Plaza – Rosa Cespedes; Asociación Gremial del Profesionales del Gas y Agua y Energía GAE A.G.	

Javier Assereto, jefe de Experiencia y Participación Ciudadana, dio la bienvenida a los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), deseándoles un feliz año 2026.

Indicó que esta correspondía a la primera reunión del año, y en esta oportunidad se realizara una breve presentación, comentó sobre los avances de la Superintendencia en la implementación de inteligencia artificial (IA). Señaló que este trabajo se viene desarrollando desde hace un tiempo, con importantes avances, especialmente en el ámbito de productos y certificación de productos. Explicó que actualmente existen procesos en los cuales la IA formula cargos y descargos, propone sanciones y contribuye a la mejora del modelo, reduciendo los tiempos de revisión de los procesos a aproximadamente siete minutos, los cuales son finalmente validados por un profesional.

Asimismo, informó que durante el año 2025 se comenzó a aplicar inteligencia artificial en el ingreso de reclamos, destacando que aproximadamente el 70% de estos corresponde a cobros. Dichos reclamos son analizados en línea mediante la validación de bases de datos, lo que permite generar acciones de manera inmediata. Finalmente, señaló que durante la sesión se mostraría el funcionamiento de este proceso.

En este contexto, el Sr. Javier Assereto dio la palabra a Leonardo Mellado, jefe de la Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos, quien realizó una presentación sobre el “Nuevo Modelo de Reclamos 2026”. Durante su exposición, presentó información relativa a los reclamos anuales de la SEC, la planificación estratégica de la UGCR para el año 2026, el punto de partida correspondiente al año 2025 con foco en el período 2026, y la consolidación del modelo de automatización por capas.

Asimismo, expuso un resumen ejecutivo como insumo técnico, el funcionamiento del lector de inteligencia artificial, la utilización de “flags” como insumo técnico basado en IA, el flujo consolidado del modelo y el cumplimiento de las instrucciones, destacando el fortalecimiento y la estandarización de los procesos asociados.

Finalizada la presentación, el jefe de Experiencia y Participación Ciudadana señaló que este corresponde a uno de los procesos con mayor vinculación ciudadana de la Superintendencia, destacando el avance hacia el análisis masivo de reclamos y la identificación de situaciones de manera sistemática. Agregó, además, que este proceso se encuentra incorporado dentro de los indicadores de desempeño de cumplimiento de la Superintendencia.

Por otra parte, se revisaron los temas vistos el año 2025 (Resiliencia de las redes – Concesiones y servidumbre – Compensación por falla de transmisión), también las mesas de trabajo, que por uno u otro motivo no continuó y se revisará cuando retomarla, Indica además que previa coordinación con el presidente y vicepresidenta se acordó evaluar los siguientes temas:

1. Boleta eléctrica: Retomar la discusión para mejorar la boleta y avanzar en la separación de las componentes de la misma (generación, transmisión, distribución).

2. Conexiones: Retomar los temas asociados a empalmes, tiempos de respuesta, coordinación y pagos, tanto desde la perspectiva de las empresas como del impacto en instaladores y mandantes.

3. Resguardo de la información técnica (Portal SEC). Abordar una problemática en que cualquier persona pueda descargar TE1, planos y documentación técnica desde el portal, lo que expone riesgos importantes tanto para el instalador como para el mandante.

Otros temas para tratar serian:

- Valorización de Activos en Transmisión; Raúl Álvarez
- Sistema Fotovoltaico; Dario Morales
- Proceso normalización tarifaria; Patricio Molina.

Por otra parte, la vicepresidenta Tatiana Cataldo, hace consultas referentes de su gremio, sobre empalmes, cambios y eliminación de tarifas eléctricas, restricción en empalmes monofásicos, clasificación de empalme AT3 y BT3, demoras en entrega de factibilidad, entre otros, lo cual se conversará en que mesa de trabajo se canalizará.

Otro punto fue la creación un grupo de WhatsApp para opiniones o definir temas.

Se da termino a la reunión, próxima sesión quedó fijada para jueves **12 de marzo de 2026**.

