



# **Balance de Gestión Integral**

## **Año 2019**

**Ministerio de Energía**

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# Índice

---

<b>1</b>	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
<b>2</b>	Resumen Ejecutivo Servicio	9
<b>3</b>	Resultados de la Gestión año 2019	11
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
<b>4</b>	Desafíos para el período de Gobierno	26
<b>Anexo 1</b>	Identificación de la Institución	27
<b>Anexo 2</b>	Recursos Humanos	
<b>Anexo 3</b>	Recursos Financieros	
<b>Anexo 4</b>	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	33
<b>Anexo 5</b>	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	35
<b>Anexo 6</b>	Evaluaciones	36
<b>Anexo 7</b>	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	37
<b>Anexo 8</b>	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	39
<b>Anexo 9</b>	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	40
<b>Anexo 10</b>	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	41
<b>Anexo 11</b>	Premios y Reconocimientos	42

# 1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

## Ministerio Ministerio de Energía

### Un año de avances energéticos en medio de desafíos país

El año 2019 logramos importantes avances en desarrollar el sector con sello social, en continuar con la modernización energética, y en limpiar nuestra matriz agregando más energías limpias.

#### Energía con sello social

Una de nuestras prioridades fue el acceso a la energía. Aun cuando la cobertura de energía eléctrica en el sector urbano es cercana al 100%, la realidad del mundo rural y de las zonas aisladas dista mucho de lo que se vive en las grandes ciudades, tanto en materia de acceso como en la calidad del suministro que reciben sus habitantes.

De ahí que levantamos el primer Mapa de la Vulnerabilidad Energética, que identificó a cerca de 30 mil familias que no cuentan con electricidad permanente en sus casas. Sobre esta base, trabajamos en el diseño y puesta de marcha de una serie de proyectos de acceso o mejoramiento del suministro energético para cerrar aquella brecha, con una inversión de alrededor de 16 mil millones de pesos. Esto benefició a alrededor de 2.700 familias de las regiones de Arica y Parinacota, Coquimbo, Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

Adicionalmente, el Ministerio tomó un rol relevante en la Agenda Social, a través de la aprobación en tiempo récord, y con un apoyo transversal, del mecanismo de estabilización de precios de la electricidad. Éste nos permitió evitar el alza en las cuentas de la luz que se esperaba en el segundo semestre de 2019 y estabilizar las tarifas en el tiempo.

Paralelamente, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, buscando acercar el Estado a las personas, incorporó en sus procesos de atención usuarios la atención remota vía WEB y por aplicación Mobile, por medio de las cuales las personas pueden presentar sus reclamos, realizar consultas o solicitar información desde cualquier zona del país y a cualquier hora, reduciendo sus costos de transacción, sin que deban trasladarse largos trayectos a una oficina de la SEC. Paralelamente y pensando en quienes no tienen acceso a internet o problemas de cobertura o acceso a móviles con planes de datos, la SEC estableció convenios con más de 90 Municipalidades a lo largo del país, capacitando a sus funcionarios y dando acceso a una plataforma para el registro y gestión de reclamos de usuarios, de manera que las personas pueden concurrir directamente a su Municipalidad, donde recibirán e ingresan su presentación para la atención y gestión de su reclamos por parte de esta Institución.

#### Una mirada a mediano y largo plazo

Antes de que finalizara el año 2019, y tras nueve meses de tramitación, logramos la aprobación en el Congreso de la Ley Corta de Distribución Eléctrica, un paso fundamental para introducir transparencia al proceso de fijación tarifaria, que beneficia a todos los consumidores chilenos.

Esta normativa disminuye, por primera vez, la rentabilidad de las empresas de distribución eléctrica, lo que genera una baja en las tarifas para los clientes y obliga a las a tener giro único de distribución, para dotar de mayor transparencia el proceso de tarificación. Además, aumenta el número de áreas típicas dentro del segmento de distribución, para que exista una mejor representación de las cooperativas, que entregan sus servicios especialmente en áreas rurales.

Esta Ley abre el camino a la Ley larga de Distribución, que será la reforma más profunda del sector de distribución en 40 años. Los cambios que estamos impulsando introducirán competencia para que los chilenos puedan aprovechar los beneficios de los avances tecnológicos. Esta gran reforma, pensada para mejorar el servicio para los chilenos, también potenciará la generación distribuida. Así, quienes lo deseen podrán generar energía a través de paneles solares y luego reinyectar lo que no usen al sistema, disminuyendo sus costos de electricidad. En todo este proceso hemos contado con el apoyo de los profesionales de la SEC y su Unidad de Fiscalización de Energías Renovables No Convencionales, quienes trabajaron en la implementación de la Ley 20.571 "Ley de Generación Distribuida para Autoconsumo", generando las

capacidades técnicas, las herramientas y procedimientos de fiscalización que permiten el monitoreo del cumplimiento de las exigencias normativas en esta materia.

### **El rol del sector energético en la carbono neutralidad**

Por otro lado, debemos destacar el ambicioso objetivo que tenemos como país de alcanzar la carbono neutralidad al 2050. Cambiar la matriz energética es un proceso lento, que hay que llevar a cabo gradualmente para no poner en riesgo la productividad y la calidad de vida de los chilenos, por lo que el Ministerio ha tomado un rol relevante en determinar esa hoja de ruta a futuro.

Parte del gran esfuerzo para alcanzar esta meta ha sido el gran acuerdo con las compañías generadoras para retirar, antes de 2040, las centrales a carbón de nuestra matriz energética, lo que representa casi un cuarto de nuestras emisiones.

Durante la COP25, en Madrid, anunciamos el cierre adelantado de cuatro centrales a carbón; antes de 2024, es decir, en pocos años más, cerrarán diez centrales de las que usan ese combustible, lo que equivale a un cuarto de la capacidad instalada de generación eléctrica a carbón en el país. Este plan no tendrá costo alguno para los chilenos.

Otro de los logros del 2019 fue el avance en el acompañamiento y el trabajo comunitario asociado a iniciativas de inversión en distintos segmentos de la industria, que hoy tiene más de nueve mil millones de dólares en proyectos en construcción, en su gran mayoría renovables, los que serán clave para la transformación del sector y fuente de empleo y progreso para miles de personas.

En esa línea, se cumplió un gran hito energético para nuestro país: las energías renovables no convencionales (ERNC) -solar, eólica, geotérmica, mini hidro, biomasa, entre otras- finalizaron el año generando más del 20% de la electricidad que consumimos en Chile.

El 2013, cuando representaban apenas un 8%, nos propusimos alcanzar ese 20% al 2025. Logramos en 6 años lo que pensábamos hacer en 12. Si sumamos las centrales hidroeléctricas de mayor tamaño, las energías renovables actualmente generan un 47% de la energía de nuestra matriz, superando ampliamente el 33% que representaban en 2013.

### **Continuidad y Seguridad del Suministro Energético**

La Superintendencia como organismo relacionado de nuestro Ministerio ha centrado sus esfuerzos en movilizar a la industria hacia mejores estándares de continuidad y seguridad del suministro. Los años 2018 y 2019 presentan uno de los mejores resultados en los indicadores de Continuidad, pasando de un promedio de 18,3 horas de interrupciones país el año 2017 a 12,17 horas el año 2018 y 13,92 horas el año 2019. Es importante tener a la vista que los últimos años y particularmente el año 2019 se han enfrentado contingencias que ejercen una presión importante sobre la continuidad de suministro, como ha sido el caso de incendios forestales en extensas zonas del territorio durante el verano; condiciones climáticas adversas en invierno; a las que se sumaron situaciones de carácter social y posteriormente la Pandemia por Covid19, situaciones pueden llegar a afectar la normal operación de las instalaciones de transmisión y distribución y también las operaciones de atención de las emergencias generadas en los distintos niveles del sistema.

En este contexto, la SEC ha focalizado sus procesos de fiscalización en las condiciones de riesgo y ha establecido un sistema de gestión que, mediante el requerimiento de planes de acción a los agentes de la industria, permitan que éstos identifiquen de manera previa las vulnerabilidades y comprometan acciones correctivas para mitigarlas o eliminar los riesgos, de manera de garantizar la continuidad y seguridad del suministro.

### **Nuevos desafíos**

El 2020 será un año lleno de desafíos para el país y para el Ministerio. En medio de una crisis de salud y socio económica, seguiremos impulsando con fuerza una transición energética con sello social.

Trabajaremos en medidas que permitan a las ciudades del centro y sur de nuestro país ir reemplazando el uso de leña húmeda y avanzar a energéticos menos contaminantes.

Seguiremos avanzando en la modernización de la distribución eléctrica, la implementación de las leyes de eficiencia energética y geotermia, y el inicio en la tramitación de las leyes que fortalecerán y modernizarán la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, y la Comisión Chilena de Energía Nuclear, CCHEN.

Debemos, además, concluir el proceso participativo para actualizar nuestra Política Energética a largo plazo, con una nueva mirada enfocada en la carbono neutralidad.

Queremos seguir generando avances, y por eso mantenemos la energía y motivación de hacer políticas públicas de calidad, creando espacios de diálogo con los distintos actores, para así, juntos, modernizar el sector energía al servicio de las personas.

Hoy nos mueve, más que nunca, lograr una mejor energía para Chile. Ese siempre será nuestro sello y es lo que nos invita a seguir adelante.

**Juan Carlos Jobet Eluchans**

**Ministro de Energía**

## **Servicio Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Avances de la Gestión 2019**

### **Sobre la Ruta Energética y la Agenda Social**

Si bien la Ruta Energética ya cuenta con un importante énfasis en materia social en sus ejes estratégicos y compromisos, el año 2019 estuvo marcado por un proceso de profundización de los compromisos sociales asumidos por el Ministerio de Energía.

El Ministerio de Energía ha tomado un rol relevante en la Agenda Social dando respuestas efectivas e inmediatas a las demandas sociales. Un ejemplo concreto de lo anterior fue la aprobación, en tiempo récord y luego de un diálogo político transversal realizado por el Gobierno, del mecanismo de estabilización de tarifas eléctricas. Esta iniciativa formó parte de un paquete de medidas para apoyar a las familias más vulnerables y a la clase media, en el contexto de la Nueva Agenda Social del Gobierno. El mecanismo permite evitar las alzas de las tarifas de electricidad de manera sostenible, dado que se sustenta en la reducción de costos que tienen los contratos de generación de energía en el largo plazo. Adicionalmente en el 2019 se lograron avances en muchos otros sectores con relevancia social y ambiental.

Se logró un acuerdo inédito con las compañías generadoras para retirar antes del año 2040 la totalidad de las centrales a carbón de nuestra matriz energética. Dicho acuerdo implicará el retiro de diez unidades a carbón antes de concluir el año 2024, lo que equivale a un 25 por ciento del total de capacidad instalada de generación eléctrica a carbón y el cese total de generación eléctrica en base a carbón al año 2040.

En esta misma línea de acción, se desarrolló, en un trabajo colaborativo con otros ministerios, una estrategia para alcanzar la carbono neutralidad al 2050. Esta incluye un análisis detallado de las medidas más costo eficientes y su secuencia, que incluye la expansión de las energías renovables, la electrificación de usos térmicos, la electromovilidad y la eficiencia energética. Las acciones y programas de nuestro Gobierno en esta materia han sido especialmente reconocidas durante el encuentro internacional de la COP 25, en el que se destacó el trabajo del Ministerio de Energía en la lucha contra el cambio climático.

Uno de los grandes avances en el sector durante el año 2019 fue la tramitación de la Ley N° 21.194 corta de distribución eléctrica, con la cual se dio inicio a un proceso de reforma al sector de distribución eléctrica, probablemente el más profundo desde la promulgación de su normativa hace casi 40 años. Esta ley permitió incorporar mayor transparencia a un sector muy sensible para la población, asegurando con ello que los clientes paguen lo justo. Asimismo, abrió el camino para la segunda etapa de la reforma que consiste en la Ley Larga de Distribución Eléctrica que avanzará en el fomento de la competencia y en mejorar la calidad de servicio para los clientes, aprovechando los avances tecnológicos de la industria.

Otro de los logros del 2019 fue el avance en el trabajo comunitario asociado a iniciativas de inversión en distintos segmentos de la industria, que hoy tiene más de diez mil millones de dólares en proyectos en construcción, en su gran mayoría de carácter renovable, lo cuales serán claves para la transformación del sector y fuente de empleo y progreso para miles de personas.

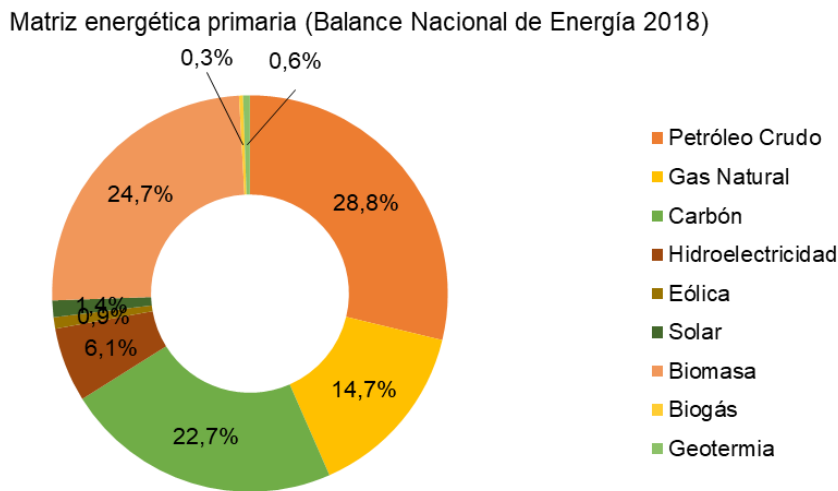
Durante el año 2019 se lograron importantes avances en materia de acceso a la electricidad. Entre ellos, se logró que más de dos mil 600 familias de los sectores más remotos de nuestro país tuvieran electricidad en sus casas. Se siguió progresando en el desarrollo y atracción de más capital humano para el sector, fomentándose la incorporación de más mujeres.

Los meses siguientes al 18 de octubre de 2019, se apoyó a las compañías en la continuidad de sus operaciones tras la crisis social, ello con el objetivo de asegurar la prestación ininterrumpida de los servicios esenciales para todos los compatriotas.

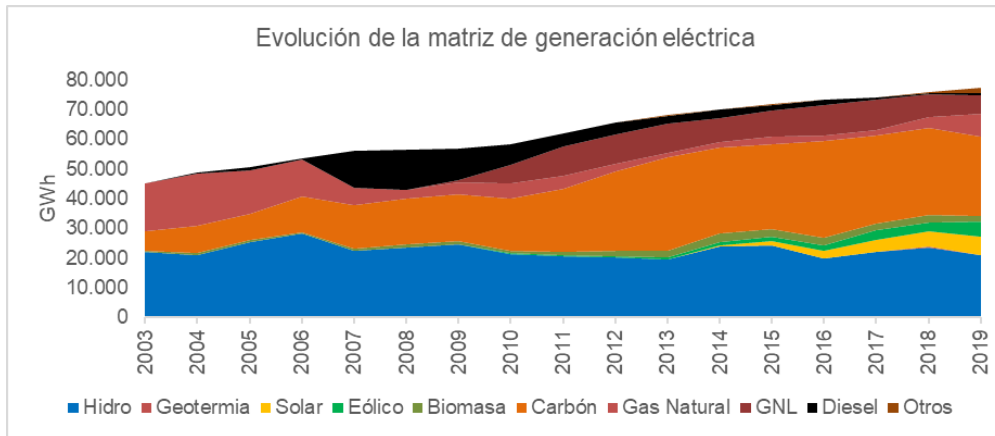
El 2020 será un año lleno de desafíos para el país y para el Ministerio de Energía. Junto con enfrentar la crisis socio económica, avanzaremos con fuerza en el plan de transición energética que permita a las ciudades del centro y sur de nuestro país ir reemplazando la leña por combustibles menos contaminantes. También avanzaremos en la modernización de todo el sector de Energía a través de la tramitación de la ley de distribución eléctrica y por medio de la implementación de las leyes de eficiencia energética y geotermia. Con ello, próximamente iniciaremos la tramitación de las leyes que fortalecen y modernizan la Superintendencia de Electricidad y Combustible, SEC, y la Comisión Chilena de Energía Nuclear, CCHEN. Finalmente, concluiremos el proceso participativo para actualizar nuestra Política Energética 2050.

### Estadísticas y Avances del Sector Energético

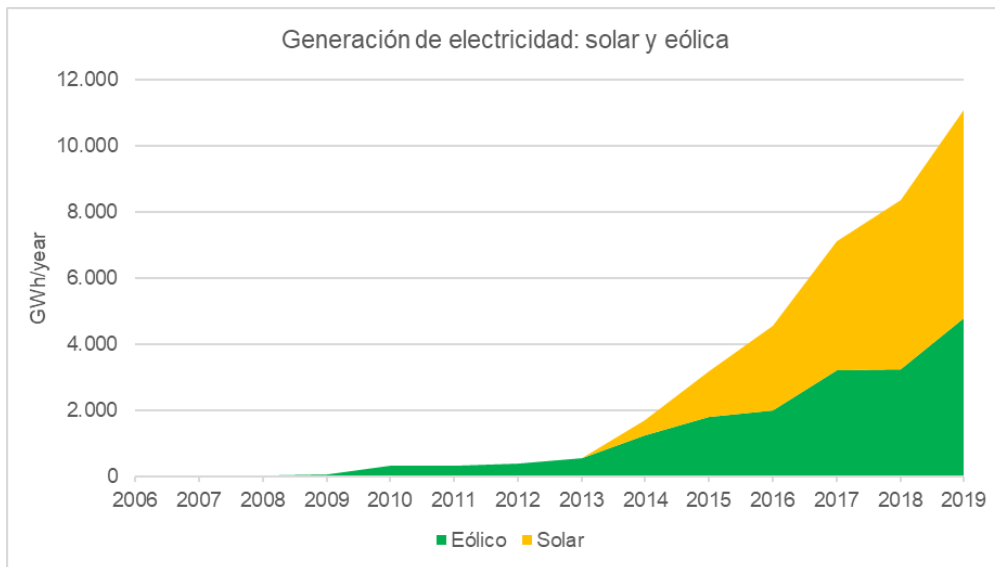
La matriz energética primaria del país, que muestra la participación que tienen los energéticos en el consumo total, es dependiente de combustibles fósiles que provienen en su mayoría desde el exterior: el petróleo crudo, el carbón y el gas concentran el 66,2 por ciento de los energéticos utilizados en el país, ya sea para las actividades del sector industrial, transporte, comercial, público y residencial.



En el ámbito eléctrico, Chile en su historia ha tenido una matriz de generación hidrotérmica, es decir, depende de hidrocarburos y de la hidroelectricidad. En cuanto a los hidrocarburos, estos han sido predominantemente importados, y el recurso hídrico ha sido fluctuante en base a las hidrologías de cada año. Gracias a los avances tecnológicos y las políticas de largo plazo de nuestro país, se están aprovechando cada vez más los recursos naturales renovables que hacen a nuestra matriz energética más robusta y diversificada. La disponibilidad y calidad de los recursos -abundancia hídrica, gran radiación solar y buenas condiciones de viento- han permitido transformar a Chile en un país pionero en esta materia. Es por ello que se avanzará activamente en esta iniciativa, para que en el futuro Chile sea un exportador de energía limpia.



El Gobierno ha impulsado un proceso de descarbonización, conjuntamente con el avance de las energías renovables no convencionales, especialmente la solar y eólica. El 2019, la capacidad instalada de Energías Renovables No Convencionales (ERNC) ascendió a un 23,8 por ciento del total de la matriz, lo que equivale a cinco mil 879 mega watts. El reciente despliegue de las energías renovable solar y eólico y el aumento de su capacidad instalada, permite proyectar que este año 2020 se cumplirá la meta que establece que el 20 por ciento de la energía generada debe provenir de las ERNC. Lo anterior es una muestra evidente de la consolidación de este tipo de tecnología en Chile, la que se proyecta seguirá incrementándose durante los próximos años.



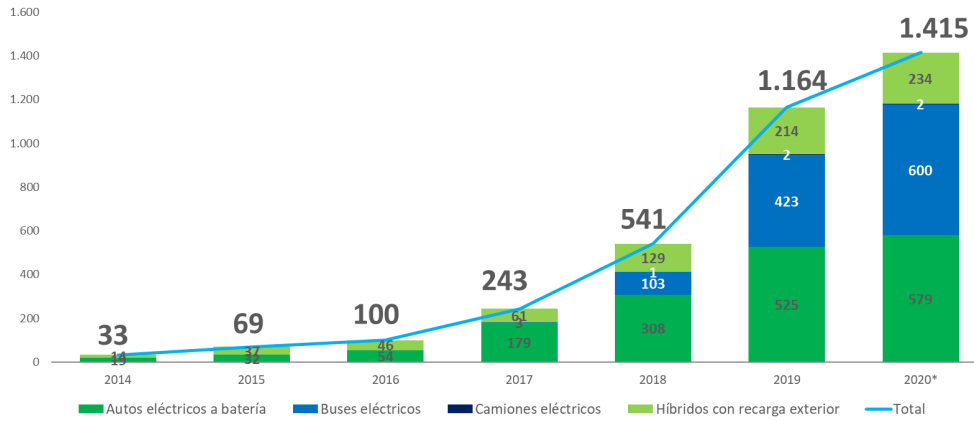
En cuanto a generación distribuida, a fines de 2019 se superaron los 42 MW instalados, acercándose a la meta de la Ruta Energética de aumentar en cuatro veces la capacidad instalada teniendo como base febrero de 2018.

En el caso de la electromovilidad: el número de vehículos eléctricos ha ido creciendo, tanto en transporte público como privado. Las proyecciones de reducción de precio de las baterías de este tipo de vehículos, sumadas a las acciones que está realizando el Ministerio de Energía, permiten augurar una fuerte penetración de esta industria para los próximos años. Ello es relevante considerando que esta tecnología es más eficiente,

menos contaminante, menos ruidosa y con menores costos de mantención, por lo que la ciudadanía será la que se beneficiará directamente con el desarrollo de la electromovilidad.

### Stock Vehículos Eléctricos

\*junio 2020



Por último, cabe destacar los avances de nuestro país en materia de integración regional. El año 2019 fue marcado por un aumento notable de intercambios de energía con nuestro país vecino, Argentina. Chile no tenía una penetración tan grande de gas argentino en su matriz energética desde el año 2005, alcanzando el 30 por ciento del consumo nacional de gas natural durante el año 2019.



## 2 Resumen Ejecutivo Servicio

Como cada año, ponemos a disposición de la ciudadanía el Balance de Gestión Institucional, en esta oportunidad dando cuenta de la gestión desarrollada durante el año 2019 por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Todos quienes trabajamos en esta Institución, tenemos el imperativo legal de realizar un trabajo de excelencia que impacte positivamente en la calidad de los servicios energéticos que reciben las personas. Monitoreamos y fiscalizamos el cumplimiento de la normativa que aplica sobre los agentes del sector para lograr, entre otros objetivos, la reducción de los tiempos de interrupción del suministro eléctrico; la reducción de las emergencias en el mercado de los combustibles líquidos y el gas; la mejora en nuestra calidad de atención a la ciudadanía; la disminución del riesgo en los productos energéticos que se comercializan en el país, velando que cumplan con los estándares y exigencias de calidad, seguridad y eficiencia establecidos por la normativa vigente.

El tercer trimestre de 2019 se vio fuertemente impactado por la contingencia social que experimentó el país, que afectó a varias de nuestras oficinas a lo largo del país con dificultades para nuestros funcionarios para llegar o salir de ellas o la concurrencia a actividades de fiscalización en terreno que eran parte del programa Institucional. Ello nos impulsó a adelantar y acelerar la incorporación de tecnología en los procesos institucionales, a implementar nuevas formas de realizar la labor, y aprovechar de mejor manera las herramientas de la era digital para asegurar que los distintos actores del sector energético cumplieran con sus obligaciones en materia de continuidad de suministro, atención comercial y calidad de servicio hacia sus clientes y usuarios, compatibilizando estas tareas, con el necesario cuidado de la integridad física y salud de trabajadores y usuarios de los distintos sectores.

Algunos resultados del año 2019 muestran que, en el ámbito atención usuario se recibieron, por los distintos canales de atención, 281 mil solicitudes de ciudadanos; en materia de continuidad de suministro, el año 2019, registró uno de los mejores resultados de la industria a nivel nacional de los últimos años, con poco más de 13 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, muy inferior a las 18,83 horas registradas el año 2017, todo esto, a pesar de las contingencias enfrentadas tales como los incendios forestales ocurridos en los primeros meses del año y la contingencia social del último trimestre. Producto de las interrupciones de suministro, durante el año 2019 se pagaron compensaciones por un monto total de \$7.608.628.737, valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias. En otros ámbitos, en el año 2019 se creó en la Institución la Unidad de Electromovilidad y se desarrolló la primera normativa en esta materia del país; y para fines de 2019 se contaba con 170 puntos de carga para vehículos eléctricos en 12 regiones con una capacidad de 5,4 MW y 11 electroterminales para el transporte público, sumando 215 cargadores y una potencia de 19MW.

En materia de fiscalización, en el área eléctrica se realizaron 12.067 inspecciones directas y se instruyeron a la industria 1.161 planes de acción para mejora de la continuidad de suministro y enfrentar contingencias estacionales como la temporada de incendios forestales, periodos de altas temperaturas y campañas de invierno, por montos que ascendieron a \$31.947 millones para su implementación. En el área de los Combustibles, el proceso de fiscalización basado en riesgos consideró realizar 4.779 inspecciones directas a instalaciones de gas a lo largo del país, mientras que se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación en 357 mil instalaciones por medio de los organismos técnicos habilitados para tales efectos, de las cuales 248.373 correspondieron al proceso de inspección periódica, siendo el resto por conversión de artefactos y certificación de nuevas instalaciones o instalaciones modificadas, detectándose de manera preventiva 9.106 condiciones de criticidad en instalaciones interiores y en la red de gas, las que fueron regularizadas y se adoptaron medidas antes que estas produjeran una emergencia.

El complejo escenario de fines del año 2019 nos hizo replantearnos la forma en que cumpliríamos nuestras tareas habituales, desde las fiscalizaciones en terreno, hasta el traslado oficina-hogar y la forma de relacionarnos con nuestros fiscalizados. Estas circunstancias nos demostraron una vez más lo importante de la labor que realizamos como organismo público, para que las personas, a pesar de las situaciones, cuenten con recursos y servicios energéticos seguros y de calidad de manera continua; por lo cual, seguiremos trabajando cada día con más esfuerzo y compromiso, para cumplir con este objetivo, en eso estamos empeñados los 386 funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

**Luis Ávila Bravo**

**Superintendente de Electricidad y Combustibles**

## 3 Resultados de la Gestión año 2019

### Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Ruta Energética presentada por el Ministerio de Energía en mayo del año 2018, esta Superintendencia durante el año 2019 llevó adelante diversas iniciativas tendientes a fortalecer la institucionalidad del sector, aumentar la calidad y oportunidad de la atención que se entrega a la ciudadanía y elevar los estándares de servicio de las empresas del sector energético. Entre las principales tareas realizadas por la SEC vinculadas a la Ruta de Energética 2018 – 2022 y a prioridades gubernamentales en los ámbitos de digitalización de trámites y acceso a servicios oportunos a las personas, destacamos:

#### **Electromovilidad.**

Con el propósito de avanzar en la implementación de la política de Electromovilidad y con el compromiso de la Ruta Energética en el desarrollo de esta tecnología y contribuir para que al año 2022 circulen por nuestras calles 10 veces más vehículos eléctricos, la SEC desarrolló un nuevo trámite electrónico para declaración de instalaciones de electro movilidad (Electrolineras). Este nuevo trámite electrónico (TE6), permite realizar la puesta en servicio de las instalaciones para carga de vehículos eléctricos a lo largo de todo el territorio nacional. Es así, que entre otras acciones, el año 2019 se creó al interior de la Institución la Unidad de Electromovilidad y se desarrolló la primera normativa de Electromovilidad, cuya consulta pública se lanzó tanto a nivel nacional como internacional en diciembre de 2019, convirtiéndose Chile en referente internacional en este proceso.

Para la carga de vehículos eléctricos, a diciembre de 2019 contamos en el país con 170 puntos de carga eléctricos en 12 regiones del país con una capacidad de 5,4 MW; fiscalizamos el 100% de la ingeniería de todas las instalaciones; la red pública llegó a 112 cargadores, extendiéndose a lo largo del país (menos regiones extremas); y, en más de 6 veces aumentó la cantidad de cargadores instalados en el país, respecto a 2018.

Por otro lado, para el transporte público se inscribieron los **primeros 11 electroterminales**, que suman 215 cargadores y una potencia de 19MW, también con el 100% de los electroterminales fiscalizados en terreno y con instalaciones establecidas en 7 comunas distintas dentro de la Región Metropolitana.

#### **Registro pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria**

En la medida “Incorporar Resiliencia en el desarrollo de Sistemas Energéticos”, el Eje 3° de la Ruta Energética, se plantea que “Con el fin de identificar necesidades especiales, se realizará un catastro con la ubicación geográfica y eléctrica de aquellos clientes que tienen condiciones especiales”, como es el caso de los pacientes electrodependientes. Un paciente Electrodependiente con Hospitalización Domiciliaria es aquél que en su vivienda necesita estar conectado a un elemento de uso médico que requiere un suministro eléctrico continuo, sin el cual la persona se encontraría en riesgo vital o con riesgo de secuelas funcionales graves. Con ese objeto la SEC ha implementado el “Registro de Electrodependientes”, en el cual, al registrarse los hogares con pacientes en esta condición, pueden acceder a los beneficios que tienen los pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria, tras la implementación del convenio firmado entre las Compañías Distribuidoras de Electricidad y el Ministerio de Energía.

Entre los beneficios que contempla el convenio, se garantiza descuento en la cuenta de luz, continuidad del suministro en caso de deuda, y atención preferencial ante interrupciones prolongadas del suministro eléctrico, incluso con la instalación de equipos de respaldo eléctrico en caso de emergencia. El año 2019 recibimos 4.601 solicitudes de registro.

#### **Aplicación Mobile – Riesgo Eléctrico en la vía pública**

El año 2018, se agregó la herramienta “Riesgo Eléctrico en la vía pública”, que permite que cada persona que dispone de un Smartphone compatible, y advierta condiciones de riesgo eléctrico en la vía pública, pueda

ingresar una denuncia de inmediato, indicando la dirección del lugar de riesgo, la causa del riesgo (cable cortado, poste chocado, entre otros) e incluso adjuntar evidencia, como puede ser una foto de la situación.

Durante el año 2019 se recibieron 846 denuncias por medio de esta aplicación Mobile y WEB, lo que muestra que las personas comienzan a utilizar esta herramienta y apoyarnos como co-fiscalizadores, aportando información que nos permiten la adopción de medidas para regularizar las situaciones denunciadas en menor tiempo.

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

### **Licencia Instaladores Online.**

Los instaladores autorizados por la SEC son profesionales y personas con conocimientos técnicos validados, que están en condiciones de intervenir, modificar, adecuar o construir y declarar nuevas instalaciones, tanto en gas como en electricidad, según sea el ámbito al que pertenezca y el tipo de licencia al que opta, de acuerdo con las características de su formación profesional. Los instaladores autorizados son un pilar fundamental para la correcta ejecución y mantención de las instalaciones y su trabajo, especialmente sensible para la seguridad de las personas y sus cosas.

En diciembre de 2018 se puso en marcha un nuevo sistema tecnológico para modernizar la forma en que se tramitan y otorgan las licencias de instalador autorizado, pasando de un sistema manual, cuyo tiempo de tramitación solía ser de entre 20 a 25 días promedio, a un sistema WEB, donde el tiempos de tramitación y respuesta a las nuevas solicitudes no supera 1 hora y 30 minutos en promedio.

Durante el año 2019 se registraron 9.776 nuevos instaladores e instaladoras autorizados(as), manteniéndose al término del año en los registros un total de 60.465 licencias activas. También se han otorgado 76.776 certificados de Instaladores Registrados, siendo cerca del 97% descargados online por aplicación WEB y sólo un 3% de manera presencial.

Esta aplicación permite mantener actualizados los datos de contacto y tipo de servicio ofrecido por cada instalador o instaladora, de manera tal de ofrecer una búsqueda más efectiva a los ciudadanos que necesitan un instalador autorizado en nuestro sitio WEB y la posibilidad de descargar el certificado con el que pueden acreditar ante las personas o empresas contratantes su calidad de instalador autorizado.

### **Energía sin papeles, Concesiones Digitalizadas.**

La tramitación de Concesiones tiene varias etapas, con distintos intervinientes e interesados. Lo que conlleva el uso y registro de una elevada cantidad de documentación y planos. Avanzar en eficiencia también significa un uso racional de los recursos, sobre todo en aquellos procesos que pueden optimizarse y transitar hacia mayores niveles de digitalización, en línea con lo planteado en el eje N° 4 de la Ruta "Energía baja emisiones". Con este foco, la Superintendencia tiene la meta de ampliar el alcance de la tramitación de Concesiones, a fin de que exista una única plataforma de tramitación de concesiones eléctricas, de gas y geotermia. Durante el año 2018 se desarrolló la plataforma que permitirá dicha interoperabilidad y a la fecha se encuentra operativa para las concesiones eléctricas, las cuales son 100% digitalizada.

Durante el año 2019 ingresaron 77 Concesiones, tramitándose 69 por recursos que involucran más de 400 millones de dólares; correspondiendo éstas a 42 de transmisión, 26 de distribución y 1 de generación.

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

Corresponde a las instalaciones de generación ciudadana basada en energías renovables que se declaran en la SEC y que se alinea con la política del Estado de Chile de promover y facilitar el uso de las energías Renovables no Convencionales, tanto por lo que se refiere a sus alcances en materia de sustentabilidad medioambiental, como en las implicancias de desarrollo social y económico que representan en el mediano y largo plazo.

Durante el año 2019 la cantidad Total de solicitudes por el Portal de Generación Ciudadana aumentó en un 53% respecto al año 2018 pasando de 5.505 el 2018 a 8.404 el 2019, superando las estimaciones **en la utilización de sistemas de tramitación provistos por SEC**. No obstante, este aumento y con las adecuaciones y optimización de los procedimientos por parte de la unidad técnica a cargo, mejoramos de manera importante los tiempos de tramitación y respuesta pasando de un 74% de 2018 a un 80% el 2019 en cumplimiento de meta de tiempos promedios de tramitación.

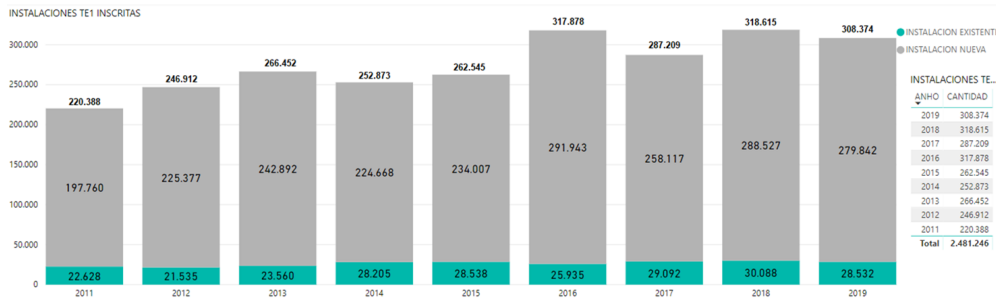
Si nos detenemos exclusivamente en los proyectos NetBilling (Trámite TE-4) Inscritos, tenemos que entre 2015 y diciembre de 2019, se han registrado 5.588 proyectos, equivalentes a 42.02 MW. Al mirar el dato específico del año 2019, tenemos que se declararon 1.977 instalaciones.

## Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

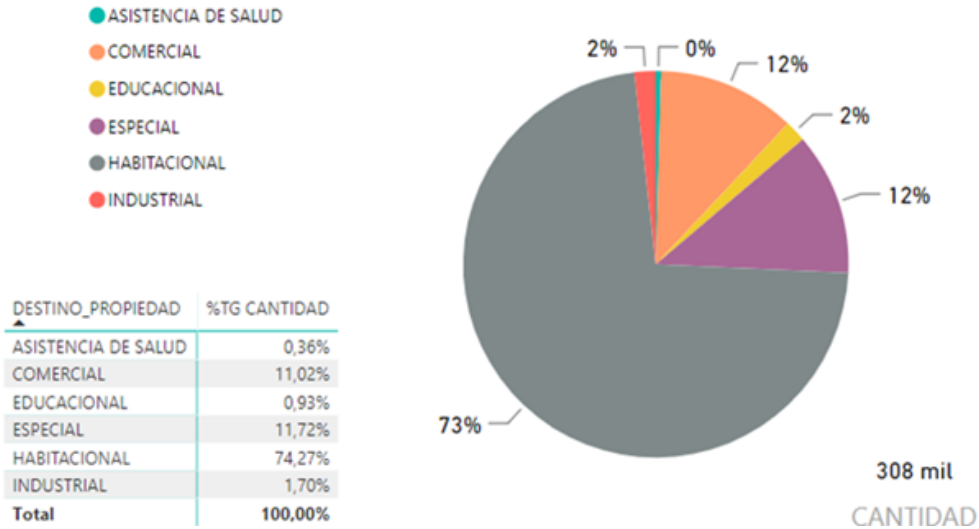
### Resultados ámbito eléctrico.

Durante el año 2019 se inscribieron 308 mil instalaciones eléctricas en la SEC a lo largo del país. El 73% de éstas fueron para instalaciones en recintos de uso habitacional. Estas instalaciones para ser registradas deben cumplir con las exigencias normativas y de seguridad establecidas en los reglamentos técnicos. Al momento de declarar una instalación nueva, una adecuación, ampliación o modificación de una existente, un instalador(a) autorizado(a) presenta esta declaración con los planos y documentación requerida para este proceso, en que debe dar cuenta del cumplimiento de las exigencias normativas; las que además podrán ser fiscalizadas directamente por la SEC, de forma documental o en terreno en cualquier momento.

- Instalaciones Eléctricas Inscritas - Evolución anual.



- Instalaciones Eléctricas año 2019 según destino.



### Fiscalización Directa Instalaciones Eléctricas.

Durante el año 2019, se realizaron un total de 12.067 inspecciones, correspondiendo 9.677 a inspecciones técnico documental y 2.390 inspecciones en terreno, siendo éstas últimas las que registraron un descenso respecto del año 2018, debido principalmente por la contingencia social que vivió nuestro país el último trimestre del año, lo que obligó a suspender las actividades del programa de fiscalización y realizar sólo aquellas asociadas a situaciones de emergencias.

En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta tarea en las áreas de mayor riesgo para las personas, realizando un análisis previo y utilización de las herramientas tecnológicas para identificarlas, de manera de focalizar los recursos públicos en aquellas donde la acción directa de este organismo es más necesaria e impacta realmente en la seguridad de las personas y sus cosas

- Porcentaje de instalaciones rechazadas en inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	2.390	1.977	82,71%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	9.677	3.227	33,34%

El resultado de las fiscalizaciones realizadas muestra claramente que los recursos institucionales se destinaron adecuadamente para fiscalizar en terreno aquellas instalaciones que nuestro sistema de evaluación del riesgo mostraba que presentaban una mayor necesidad de inspección, por lo cual en las inspecciones en terrenos se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo, en línea con las metas institucionales al respecto.

### Fiscalización Indirecta Instalaciones Eléctricas

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

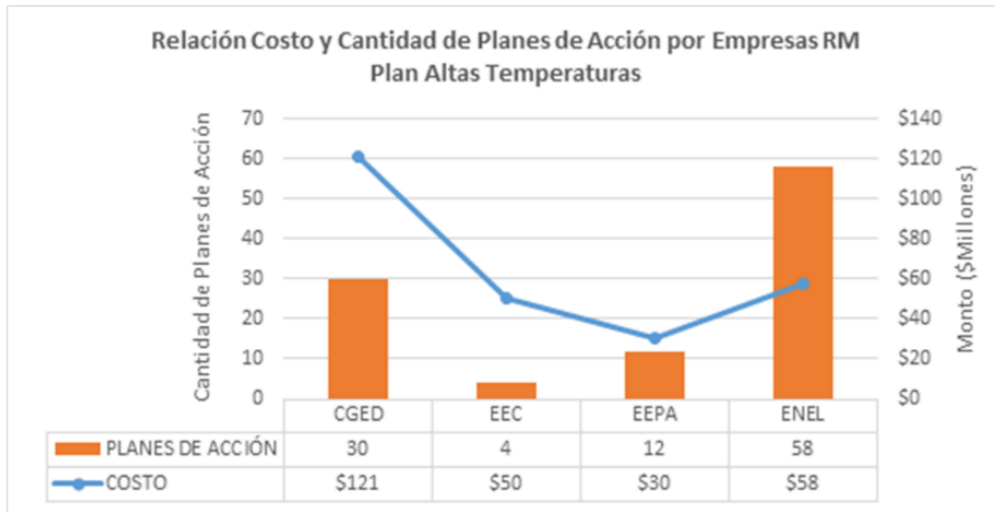
por lo tanto, analizando el comportamiento y afectación de estos fenómenos, nos permiten adoptar medidas y acciones preventivas para mitigar o evitar sus consecuencias.

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

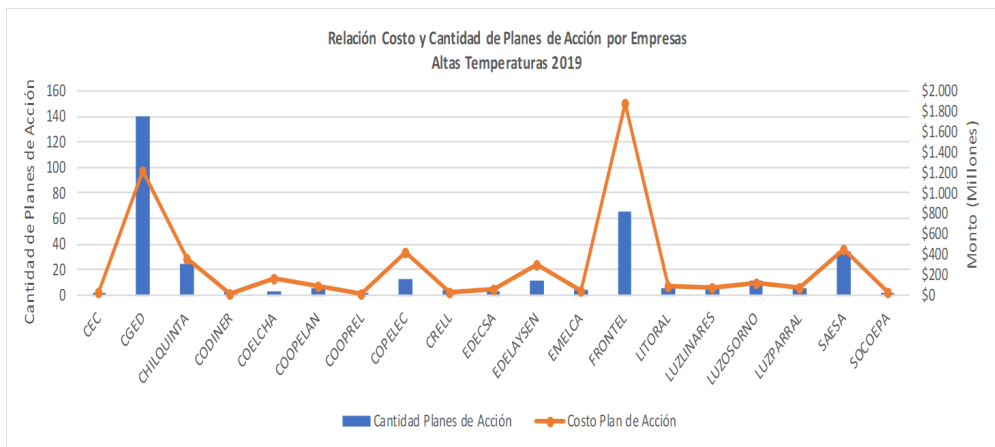
Con el objeto de prevenir o mitigar la ocurrencia de interrupciones de suministro eléctrico producidas por la condición atmosférica del periodo otoño-invierno del año 2019 y también los eventos registrados en el periodo estival por incendios forestales, se instruyó a las empresas eléctricas del segmento 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 casusas. En total se instruyeron **1.161** planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web "Seguimiento Planes de Acción", alcanzando los **\$31.947** millones de pesos destinados a su implementación.

En los siguientes gráficos se muestra los planes de acción y costos de su implementación por las empresas en el país y en la Región Metropolitana, que es la que concentra la mayor densidad poblacional del país, distribuida en una zona urbana densamente poblada y extensas zonas rurales, muy afectadas por la sequía:

- Planes de Acción Región Metropolitana.

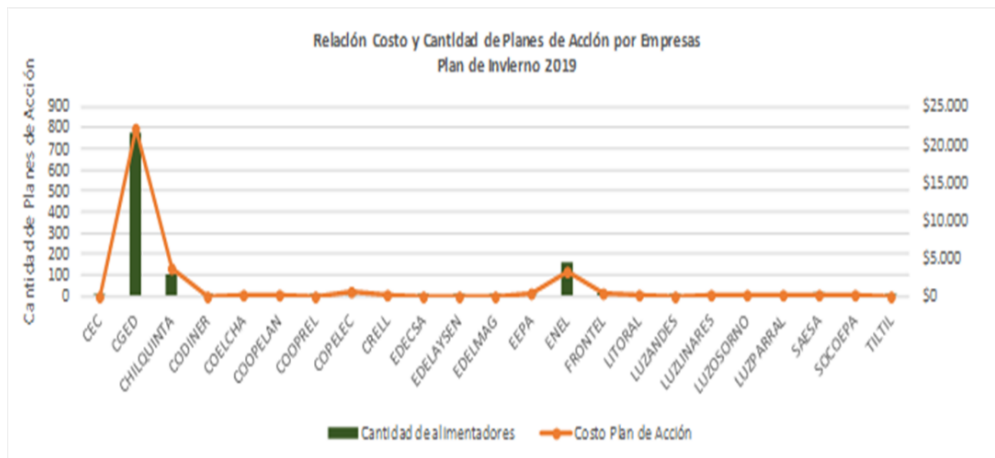


- Planes de Acción zona afectación altas temperaturas resto país.



- Planes de Acción Invierno.

Las condiciones climáticas del período invernal ejercen una importante presión operacional sobre las empresas; y la continuidad de suministro puede llegar a ser un desafío frente a fenómenos como nevazones o fuertes vientos que afectan sus instalaciones. Como se trata de fenómenos con los que debemos acostumbrarnos a convivir, tomar medidas para mitigar sus consecuencias se torna fundamental para cumplir con la continuidad de suministro que la ciudadanía espera, de allí que, para los periodos invernales, la SEC también ha instruido a las empresas de electricidad implementar planes de acción, los que se expresan según participación por empresa en el siguiente gráfico.



### Continuidad de Suministro Eléctrico año 2019

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

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

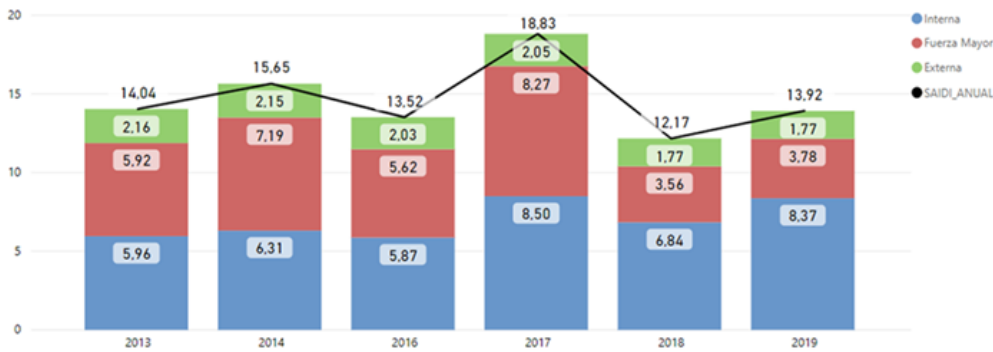
### Resultados SAIDI 2019

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

El año 2019, se registra uno de los mejores resultados de la industria a nivel nacional de los últimos años, con una mantención del orden de las 13 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, muy inferior a las 18,83 horas registradas el año 2017 a pesar de las contingencias enfrentadas el año 2019, tanto por la extensión de incendios forestales que ponen en riesgo las instalaciones como por la contingencia social que enfrentó el país el último trimestre del año.

- Variación anual indicador SAIDI





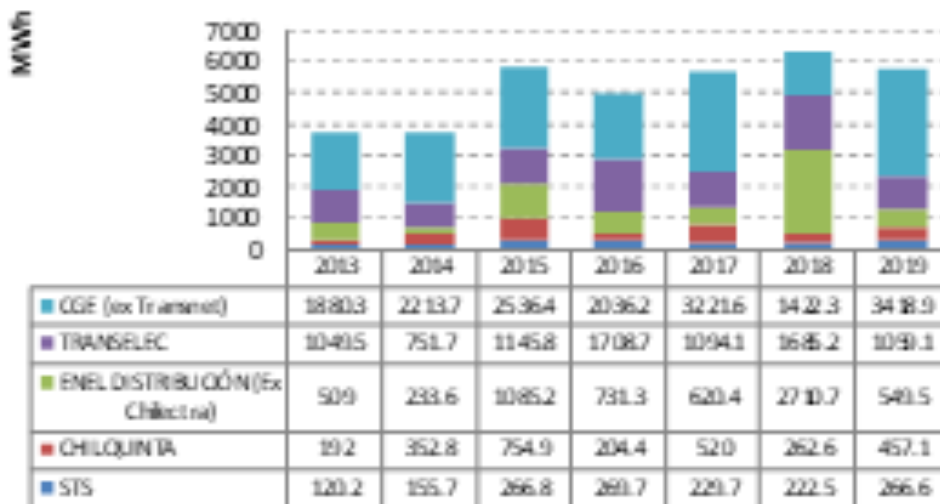
Adicionalmente a los procesos administrativos que sigue la Superintendencia a los actores de la industria que presentan reiteradamente bajo cumplimiento en estos indicadores, la normativa vigente establece el pago de compensaciones a los clientes por la energía no suministrada cuando las interrupciones superan los estándares establecidos. Durante el año 2019 se pagaron compensaciones en total por un monto de **\$7.608.628.737**, valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias.

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

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

- Evolución ENS por Clientes y Empresas los últimos años

### ENS según empresa (top 5 – 90% del total de ENS)



Los resultados del año 2019, en una mirada muy sintética nos indican que:

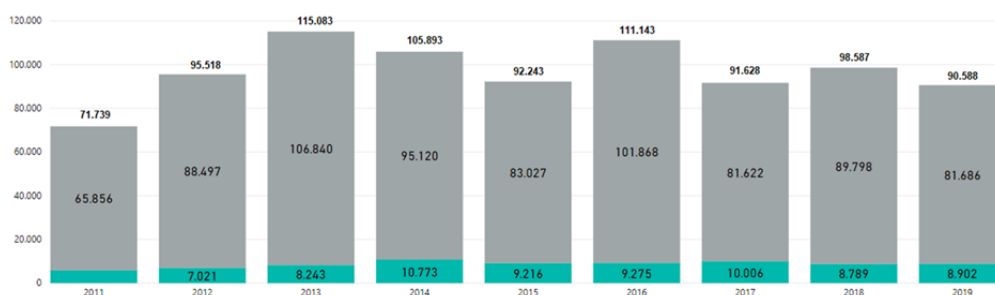
1. STS muestra un aumento de 17 % al año anterior, pero mantiene un comportamiento constante los últimos 5 años.
2. Chilquinta muestra un aumento de 43 %, siendo su tercer peor año.

3. ENEL muestra una tendencia a disminuir la profundidad de sus fallas en sus últimos 5 años (sin considerar el nevazón 2018).
4. Transelec muestra un comportamiento constante, siendo el mejor de sus últimos 5 años, pero sigue estando dentro de las empresas con mayor afectación al SEN.
5. CGE muestra un aumento de más del 100%, siendo su peor año.

## Resultados ámbito combustibles.

Desde la puesta en marcha del Edeclarador, que corresponde a la plataforma en que se declaran y registran las instalaciones que existen en el país, se lleva un registro de más 870 mil instalaciones de gas en el país, aportando el año 2019 con más de 90 mil declaraciones, de las cuales el 90% correspondió a instalaciones para uso habitacional.

- Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año



## Fiscalización Directa Instalaciones de Gas

Durante el año 2019, el proceso de fiscalización basado en riesgos consideró realizar 4.779 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 2.842 inspecciones fueron desarrolladas de manera técnico documental y 1.937 inspecciones en terreno. Dentro de las inspecciones en terreno, un 85,64% arrojó como resultado el rechazo de la inscripción debido a que presentaron deficiencias que llevaron a desarrollar procesos administrativos tendientes a su regularización. Al igual como se informó en el ámbito eléctrico, para el proceso de fiscalización en el ámbito gas, las contingencias sociales también repercutieron en el cumplimiento total del programa institucional de fiscalización, debido a la imposibilidad de ejecutar todas las fiscalizaciones estimadas para el último trimestre del año.

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	1.937	1.659	85,64%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	2.842	747	26,28%

El resultado de las fiscalizaciones realizadas muestra claramente que los recursos institucionales se destinaron adecuadamente para fiscalizar en terreno aquellas instalaciones que nuestro sistema de evaluación del riesgo mostraba que presentaban una mayor necesidad de inspección, por lo cual en las inspecciones en terrenos se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo, en línea con las metas institucionales al respecto.

## Fiscalización indirecta Instalaciones de Gas

### Seguridad Instalaciones de Gas - Inspección Periódica

Durante el año 2019, se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación en 357 mil instalaciones por medio de los organismos técnicos habilitados para tales efectos, de las cuales 248.373 correspondieron al proceso de inspección periódica, siendo el resto por conversión de artefactos y por certificación de nuevas instalaciones o instalaciones modificadas.

Al revisar los resultados de las inspecciones periódicas, que son las que muestran el estado de una instalación en el presente y sus condiciones de seguridad en su operación, calificándolas con sello rojo, amarillo o verde; tenemos que el 81% de éstas registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas y de seguridad, correspondiendo a 200.029 instalaciones; mientras que 30.439 instalaciones reciben sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que subsanar; y 17.905 instalaciones se les asigna sello rojo por presentar condiciones de mayor riesgo y criticidad, lo que conlleva instrucción de regularizar por medio de un instalador autorizado e incluso la orden de corte de suministro de gas.

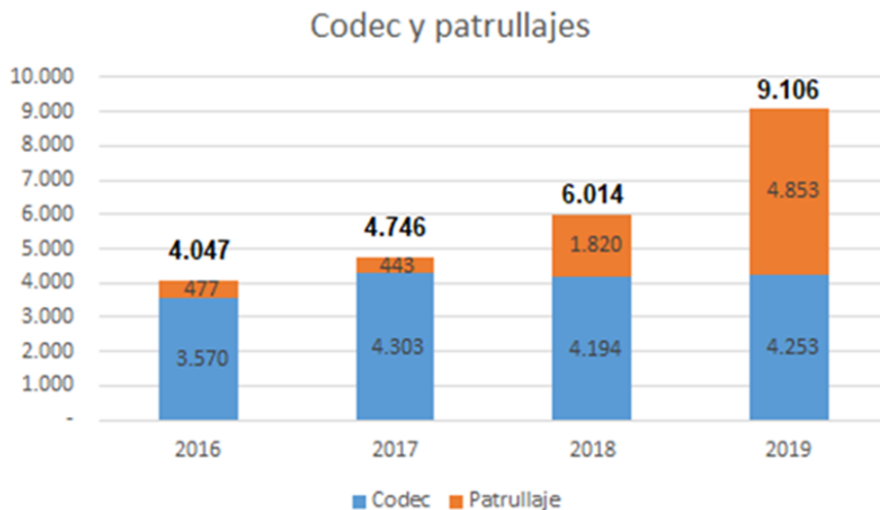
### Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas

El año 2019 se detectaron de manera preventiva 9.106 condiciones de criticidad en instalaciones y la red de gas que fueron regularizadas o se adoptaron medidas antes que estas produjeran una emergencia real.

Un número importante de estos eventos (4253) fueron detectados e informados a partir del proceso de Inspección Periódica de instalaciones del usuario y el resto (4.853) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo que deben realizar las empresas.

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

#### CODEC y Patrullajes Año Completo



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

## Emergencias en Instalaciones de Gas

Si bien en lo que se refiere a accidentes reportados el año 2019 con afectación de personas ha registrado un aumento, se observa que respecto de total las emergencias reportadas en Gas de Red (Gas Natural y Gas Licuado), Granel y Envasado registradas el año 2019, existe una reducción promedio de un 9,4%. Este porcentaje se explica por una disminución de emergencias en los segmentos de granel y gas por red por cada 1.000 clientes de 18,1 el año 2018 a 16,4 el año 2019; y una mantención a la baja el año 2018 y 2019 respecto a los años anteriores en las cifras del segmento envasados, el cual representa cerca del 80% del mercado de usuarios de gas aproximadamente y cuya disminución en las emergencias ha pasado de 4,5 el año 2015 a 2,9 emergencias por cada 10.000 cilindros los años 2018 y 2019.

- Emergencias y accidentes asociadas al uso del gas



- En el segmento Gas Distribución Red GN, se presenta una significativa reducción con relación a años anteriores, a pesar del importante número de obras de expansión de red de distribución y conexión de nuevos clientes en varias zonas del país y a las labores de patrullaje incrementado por las empresas.
- Los accidentes por tipo de combustibles (167 el año 2019) se incrementan en un 20% respecto de lo reportado el año 2018, casos en los cuales se han realizado los procesos de investigación correspondientes e instruido a las empresas tomar medidas para identificar sus causas y evitar su ocurrencia en el futuro.

## Fiscalización y procesos relevantes combustibles líquidos

El año 2019 se realizaron 366 fiscalizaciones directas a tanques de instalaciones que presentan mayor riesgo de adulteración, como aquellas no asociadas a marca (denominados puntos blancos – independientes) y por denuncias o reclamos de ciudadanos, resultando un incumplimiento de 14,75 % en los tanques muestreados, en los cuales se siguieron los procedimientos administrativos correspondientes.

## Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental RM

Durante el año 2019, en cumplimiento del compromiso de nuestra institución con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA – Decreto Supremo N°31 de Ministerio del Medio Ambiente), se inspeccionaron 567 tanques, entre los meses de abril y agosto, período en que se aplica el programa PPDA en distintas instalaciones de combustibles líquidos de expendio al público, cuyos resultados fueron informados al Ministerio de Medio Ambiente, en el marco del Plan de Episodios Críticos de Contaminación Atmosférica, contribuyendo de esa manera con la política del Estado destinada a resguardar las condiciones medioambientales y calidad del aire, por medio del uso de combustibles que cumplan con las exigencias normativas para su comercialización.

## Fiscalización indirecta Combustibles Líquidos

En el marco del control permanente de la calidad del energético que deben realizar cada uno de los actores que participan en la cadena de distribución de los combustibles líquidos, establecido mediante la Resolución Exenta SEC N°19.049 de 2017, se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 2717 (37%) de

un total de 7343 tanques existentes en estaciones de servicio, resultando un cumplimiento de la calidad de 98,9%.

Mensualmente SEC realiza un sorteo aleatorio mediante el cual se determinan los tanques que deben ser muestreados para acreditar el control mínimo de la calidad establecido mediante la resolución anteriormente citada.

### **Emergencias en Estaciones de Servicio**

Durante el año 2019 se reportaron 197 eventos en instalaciones de estaciones de servicio, correspondiendo a 13,64 emergencias por cada 100 instalaciones. Entre los eventos de mayor recurrencia se encuentran:

- 67 eventos de filtración
- 59 eventos de contaminación de combustibles líquidos (tanque de petróleo diésel con gasolina o viceversa).

### **Reclamos en Estaciones de Servicio**

En el caso de los combustibles líquidos expendidos en estaciones de servicio, se reportaron a SEC durante 2019 un total de 8.681 reclamos recibidos en las principales compañías distribuidoras, el 52% (4510) de éstos se concentran en la región Metropolitana.

En materias relacionadas con el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia se reportaron 3.077 reclamos, todos ellos atribuibles a problemas en la operación de la estación de servicio y capacitación de los atendedores de estas instalaciones, entre los cuales se contabilizan: Atendedor abasteció menos CL que el solicitado por cliente, 10,2%; Gasolina adulterada o contaminada, 5,1%; Atendedor abasteció gasolina y cliente solicitó petróleo diésel, 4,7%; y, Atendedor abasteció petróleo diésel y cliente solicitó gasolina, 3,5%.

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 que permitan en el futuro iniciar alguna acción fiscalizadora al respecto, se constatan los siguientes hallazgos:

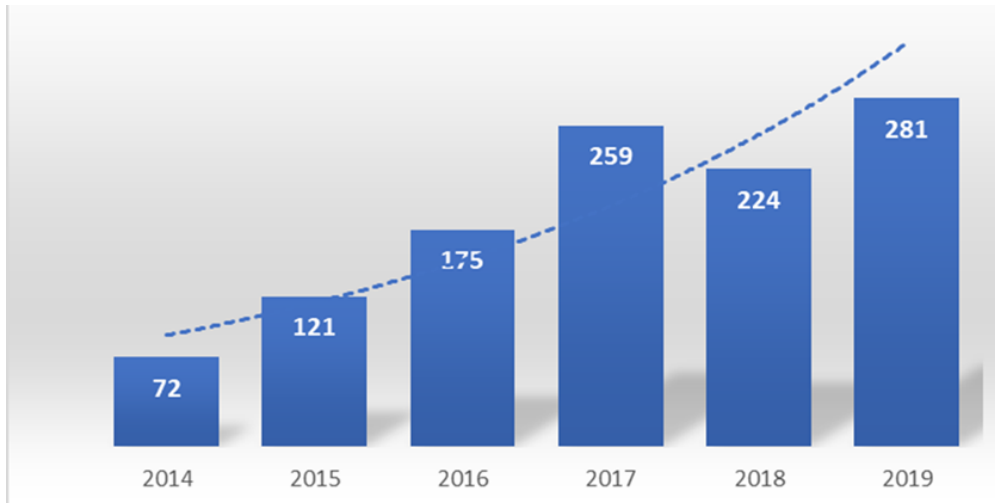
- Demora en el abastecimiento, 15,4%
- Cobro Erróneo o sin Vuelto, 9,9%
- Mala atención por trato (atendedor y/o administrador), 9,5%
- Atendedor no da boleta o factura, 7,6%
- Estaciones de Servicio sin atendedor, 6,9%

## **Resultados ámbito Atención Ciudadana**

El año 2019, la SEC atendió directamente por medio de sus diferentes canales de atención 281.164 requerimientos, siendo el 83% de estas atenciones por los canales remotos (call center, App Mobile y formulario WEB; mientras que un 13% se efectuó de manera presencial en nuestras oficinas de atención. Las cifras de atención muestran un incremento del 20% respecto de la demanda del año 2018 y deja en evidencia un crecimiento sostenido en los últimos años, cuadruplicando la demanda que registrábamos el año 2014.

Los principales requerimientos de las personas se relacionaron en los primeros lugares con consultas y reclamos por interrupciones de suministro; consultas y reclamos por problemas de cobro y facturación; consultas por estado de reclamos presentados, consulta por instalaciones y consultas generales, entre otras.

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



### **Reclamos presentados a la Industria por sus clientes y usuarios.**

Durante el año 2019, el conjunto de las empresas Concesionarias de Servicio Eléctrico recibieron 1,8 millones de reclamos por interrupciones de suministro y 194 mil reclamos por otras causas; mientras que, en el caso de las Empresas de Gas, sumando distribución en red; granel y envasado, recibieron algo más de 208 mil reclamos.

### **Reclamos presentados en la SEC relacionados con el ámbito eléctrico.**

La SEC recibió el año 2019 más de 44 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro y casi 38 mil reclamos por otras causas del ámbito eléctrico, como reclamos por cobros indebidos, cobros en exceso, por problemas de instalaciones, consumos no registrados, problemas de lectura, entre otros.

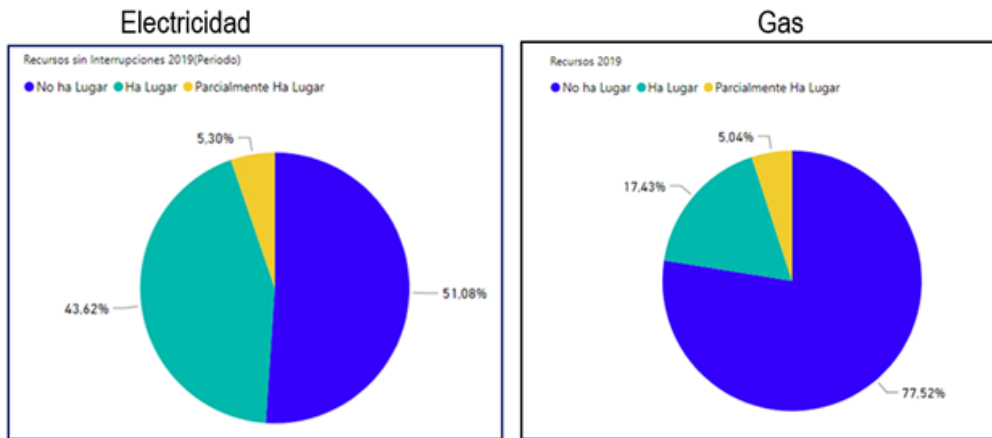
Del total de reclamos del ámbito eléctrico recibidos, más de 28 mil reclamos correspondían a presentaciones que previamente los clientes habían realizado ante las empresas concesionarias de distribución de electricidad y que debieron analizarse directamente en la SEC por disconformidad del cliente con la respuesta entregada por la empresa

Del total de ciudadanos que no quedan conformes con la respuesta de la empresa y recurrieron a la SEC (lo que llamamos transferencia de reclamos), después de analizar el reclamo y los medios probatorios presentados, la tasa de cambio de respuesta en relación a lo que previamente había entregado la empresa, sumando "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar) alcanzó el 48%, lo que nos parece muy 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 en su atención.

### **Reclamos presentados ante la SEC relacionados con empresas de gas.**

De los reclamos correspondientes a las empresas del segmento gas de red que llegaron a 27.410, la SEC recibió 2.684 reclamos, correspondiendo 1.634 (6%) a gestión directa SEC, principalmente por problemas de cobros, instalaciones, calidad del suministro y corte y reposición; con una tasa de cambio de respuesta del 22,4% sumado los "ha Lugar" y los "Parcialmente ha lugar" al reclamo del cliente.

- Gráficos Tasa de Cambio de Respuestas Empresas



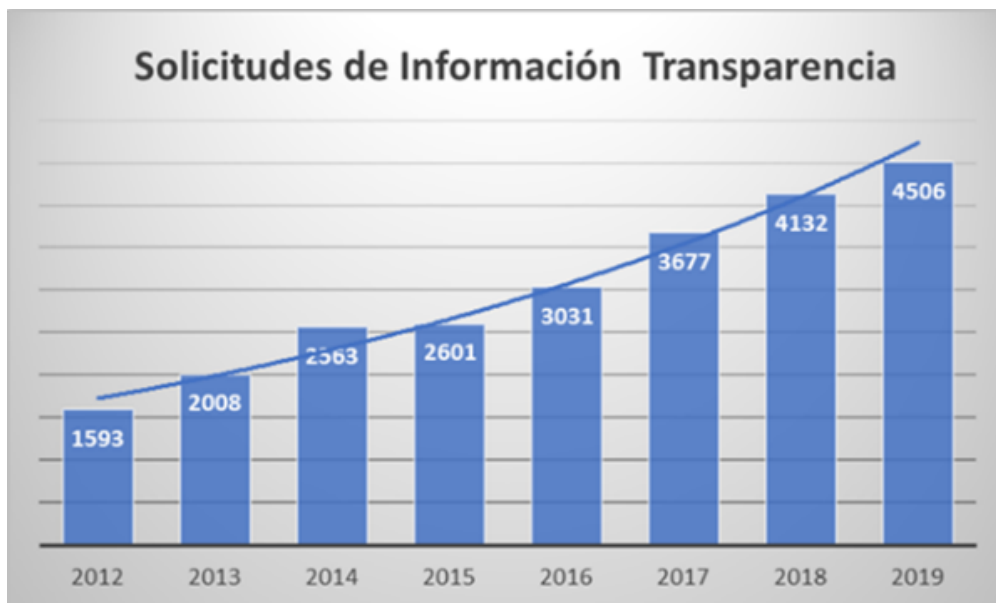
### Acceso información por Ley de Transparencia

Durante el año 2019, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 4.506 solicitudes de información por Ley de Transparencia, totalizando, desde que se pusiera en operaciones el Portal de Transparencia del Consejo Para la Transparencia 17.325 solicitudes de información gestionadas.

Somos el tercer organismo público más requerido entre los 776 organismos públicos que operan en el Portal de Transparencia Activa del Consejo Para la Transparencia, sólo por debajo de la Subsecretaría de Bienes Nacionales y la Subsecretaría de Educación, registrando un sostenido crecimiento de la demanda a través de los años, que llega al 35% entre el año 2012 y 2019.

Del total de solicitudes recibidas durante 2019, 3.703 (82,2%) de ellas concluyeron en una respuesta de la SEC, de las cuales el 87% fueron respondidas en un plazo igual o inferior a los 15 días. Las principales solicitudes de información corresponden a los certificados de declaración instalación interior eléctrica TE1 y declaración instalación interior de gas TC6, alcanzando en conjunto el 50% de las solicitudes; distribuyéndose el resto entre solicitudes de planos, información de concesiones, información de procesos administrativos y sanciones, entre otras.

- Solicitudes de Información gestionadas - evolución anual.

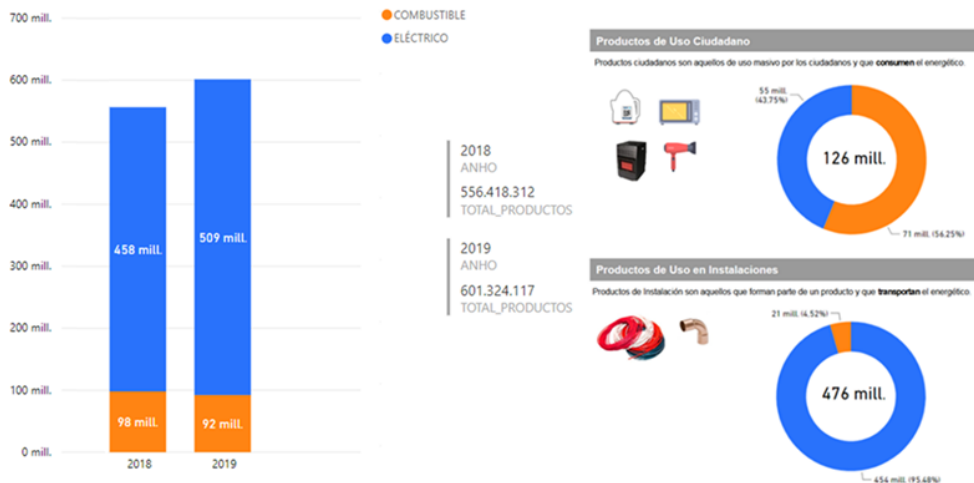


## Resultados ámbito de Productos y Autorizaciones

### Certificación y Fiscalización Productos

Durante el año 2019 se certificaron y marcaron con el sello QR más de 509 millones de unidades de productos eléctricos y más de 92 millones de unidades de productos de combustibles, lo que corresponde a un aumento de 10% en productos eléctricos y una reducción de un 6% en productos de combustibles, respecto del año 2018. Los productos más certificados en electricidad fueron conductores, tuberías, accesorios no metálicos, enchufes, lámparas led, lámparas halógenas y cargadores de celular, en tanto que en combustibles fueron los encendedores a gas, accesorios de instalaciones para gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero), y cartuchos metálicos para camping.

Del total de productos certificados, más de 126 millones de unidades corresponden a productos de uso ciudadano, es decir, que dicha certificación da cuenta que ese producto cumple con las condiciones de seguridad exigidas para el uso directo de las personas.



En otra acción de la SEC sobre el mercado de los productos, en lo que se refiere al programa de etiquetado de eficiencia energética, ejecutamos anualmente un programa de fiscalización directa en puntos de venta, tanto de la presencia del sello SEC como del correcto etiquetado EE. Al año 2019 se contaba con 45 tipos de productos con obligación de etiquetado de eficiencia energética y 29 millones de unidades certificadas.

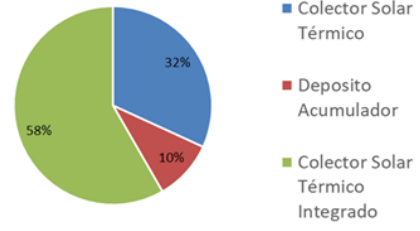
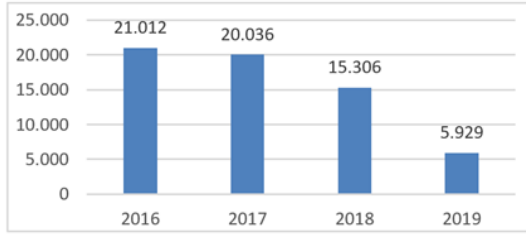
Finalmente, el año 2019 se recibieron 19 denuncias en SEC por productos que infringían la normativa vigente para su comercialización, 7 menos que el año 2018, dando origen a 6 prohibiciones de comercializar y la modificación de un protocolo, correspondiente al PC 7-1 de cocinas.

### Instalaciones Solares Térmicas.

La ley 20.365 establece un beneficio tributario para las empresas constructoras que instalen en viviendas nuevas, de uso habitacional, sistemas solares térmicos. Este beneficio incentivaba la instalación de estos sistemas y que los costos asociados a la instalación y mantenimiento del sistema podían ser descontados del monto de sus pagos provisionales obligatorios de la ley sobre impuestos a la renta, o cualquier otro impuesto o retención, por un periodo de 5 años.

A la fecha, la cantidad de viviendas que han instalado un sistema solar térmico llegan a 133.715.





## 4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

El año 2020 para nuestro país y para las instituciones públicas en particular, representa un gran desafío en materia de gestión y logística para continuar respondiendo las demandas de la ciudadanía y exigencia de contar con Organismos Públicos más eficientes, que respondan oportunamente sus requerimientos, que le entreguen un servicio de calidad y con menores costos de transacción. Las circunstancias que enfrentamos a nivel global nos demandan nuevos esfuerzos y encontrar nuevas formas de hacer las cosas, incorporando la tecnología como una aliada en esta tarea.

En materia de atención ciudadana, seguiremos mejorando nuestros canales de atención y acceso a los ciudadanos, de manera tal que sea cada vez más simple a para personas comunicarse con nuestra institución, desde donde se encuentre, preocupándonos de optimizar nuestros procesos para entregarles respuestas rápidas, claras y resolutivas; queremos el 2019 continuar reduciendo los tiempos de atención de reclamos y abrir nuevos canales por medio de incorporar mayor número de Municipalidades al convenio de Atención SEC . El mismo estándar exigiremos de la industria, buscando que atiendan su clientes de manera adecuada, que dispongan de los canales necesarios y que sus respuestas sean claras, de cara a la ciudadanía; queremos que el año 2019 la tasa de volteo o rechazo comience a cambiar, es decir, que las personas que recurren a su empresa de servicios de electricidad o de gas a presentar un reclamo queden conformes y no deban recurrir a la SEC en segunda instancia, y si ello ocurre, que al revisar ese no encontremos situaciones que nos lleven a revertir lo respondido por la empresa.

En Continuidad de Suministro, nuestra meta es seguir avanzando en la reducción de las interrupciones , para lo cual se profundizará la exigencias de Planes de Acción a las empresas, con el claro objetivo de identificar los riesgos y vulnerabilidades del sector y que se comprometan planes de acción trazables y verificables para mitigar o eliminar estas condiciones de riesgo, de manera que, particularmente este año en que una gran mayoría de la ciudadanía ha debido permanecer en sus hogares y se ha instalado el teletrabajo y el teleestudio, las personas no se vean afectados por interrupciones de suministro que compliquen aún más la situación que están viviendo. Esperamos un 2020 con un resultado SAIDI (Indicador de interrupciones) mejor que el 2019 y trabajaremos junto a la industria, fiscalizando el cumplimiento de los planes de acción comprometidos para lograr que el año 2020 la cantidad de interrupciones de horas promedio país sea inferior a los años 2018 y 2019, que son los años con los mejores resultados históricos.

La seguridad de las personas es fundamental y de allí que la seguridad de las instalaciones de servicios energéticos y en las operaciones de estas sea un pilar de nuestro quehacer institucional. Trabajaremos el año 2020 para monitorear las contingencias y emergencias que se producen anualmente asociadas a los hidrocarburos, requiriendo a la industria del gas y los combustibles líquidos la formulación y planes de acción para reducir las emergencias en cada uno de los segmentos. Trabajaremos para que la información que hemos logrado construir y sistematizar estos años, se transforme en una herramienta de gestión y acciones concretas para tener una ciudad mas segura para todos e instalaciones que cumplan con las exigencias normativas, ampliando la cobertura y cumplimiento en inspección periódica y certificación.

En materia de desarrollo normativo y comercialización de productos, se trabajará el año 2020 en la mejora y actualización de protocolos, con estándares de seguridad y calidad actualizados. También, y como resultado del análisis del mercado, se incorporarán nuevos productos, que se sumarán a los ya existentes, en la obligatoriedad de certificación para su comercialización en el país. Paralelamente trabajaremos en la evaluación e incorporación de herramientas tecnológicas que, haciendo uso de Inteligencia Artificial, den apoyo al proceso de fiscalización de Productos, de tal manera de identificar y gestionar de manera oportuna aquellos actores del mercado, que puedan estar ingresando al país y comercializando productos sin la certificación exigida. De la misma forma, generar información clara y útil para las personas, de manera que cuenten con datos objetivos a la hora de adoptar su decisión de compra sobre la Seguridad y eficiencia Energética de un determinado Producto

---

# Anexo 1

## Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N°18.410, modificada por Ley N°20.402 del 01.02.2010. Ley N°19.148 que fija la planta del servicio.

#### Misión Institucional

Supervigilar la adecuada operación de los productos y servicios energéticos del país en términos de seguridad y calidad; fiscalizando, en los distintos niveles del mercado, que las operaciones y el uso de estos recursos se den en condiciones de seguridad para las personas, en conformidad a la normativa vigente y resguardando los derechos de todos los actores.

#### Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

##### Nr Descripción

- 1 Estudio VNR: Estudio que se lleva a cabo cada 4 años que corresponde al valor nuevo de reemplazo de la industria eléctrica, con esto se chequea la rentabilidad de la industria eléctrica
- 2 Fortalecimiento de Concesiones: Perfeccionar y actualizar el procedimiento concesional, contenido en la ley general de servicio, cuya ultima modificación al respecto fue la Ley 20.701
- 3 Certificación Instalaciones Eléctricas: Implementar un sistema de fiscalización que nos permita aumentar la cobertura, para garantizar a la ciudadanía la seguridad en todas las instalaciones eléctricas

#### Objetivos Ministeriales

##### Nr. Objetivo

- 1 Generar las condiciones para el desarrollo de energías limpias y renovables en el país, mediante la eliminación de las barreras que limitan una mayor participación de ellas en el mercado energético nacional.
- 2 Generar las condiciones que permitan un funcionamiento del mercado basado en la iniciativa privada, las señales de precio y la neutralidad tecnológica, propiciando la entrada de nuevos actores y el desarrollo de inversiones en el sector energético, introduciendo más competencia en la industria eléctrica en todos sus niveles, además de incrementar los niveles de seguridad de operación y suministro de energía eléctrica y de hidrocarburos.
- 3 Introducir, adaptar y generar innovaciones tecnológicas en el ámbito de la energía, y fomentar una mayor educación y formación de capital humano en el sector energético.
- 4 Fomentar procesos amplios de diálogo y participación y la incorporación de una mirada territorial en las decisiones de inversión con el fin de alcanzar un desarrollo sectorial armónico.
- 5 Contribuir a la optimización global y futura del sistema de transmisión a fin de que se permita aprovechar el potencial energético del país.
- 6 Promover la eficiencia energética en los diferentes sectores de consumo, y fortalecer el uso de generación a través de fuentes de energías renovables.
- 7 Contribuir al acceso equitativo a la energía a los sectores aislados y zonas extremas del país, población vulnerable y grupos étnicos, priorizando las fuentes de energías renovables.
- 8 Fiscalizar el cumplimiento de las políticas y normativa del sector energético, potenciando la coordinación sectorial e intersectorial.
- 9 Realizar estudios y desarrollar competencias para profundizar el conocimiento sobre las aplicaciones de la energía nuclear.

- 10 Contribuir y promover al desarrollo sustentable del sector energético, generando espacios de participación que involucren a la comunidad, en materias de gestión ambiental, ordenamiento territorial, incluyendo aspectos relativos al cambio climático.
- 11 Contribuir al rol de monitoreo y regulación de los mercados de hidrocarburos y eléctricos que la ley le compete a la Comisión Nacional de Energía.
- 12 Fortalecer el rol prospectivo, de estudios, estadístico y de gestión de información relevante para el desarrollo de orientaciones y políticas públicas del Sector.
- 13 Mejorar continuamente el marco regulatorio en los sistemas de generación, transmisión y distribución eléctrica.
- 14 Potenciar la coordinación sectorial e intersectorial que permita fortalecer la institucionalidad del sector energético.
- 15 Fortalecer la integración energética en el continente y especialmente con los países vecinos.

### Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
1 Asegurar el correcto funcionamiento del sistema energético del país, en sus distintos niveles de operación, por medio de la fiscalización de las instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en base a las políticas y la normativa vigente en la materia, resguardando el uso eficiente y eficaz de los recursos fiscales, a través de la focalización en las áreas de operación donde la intervención de la SEC genera un mayor impacto en la seguridad de las personas.	2, 5, 6, 8	1
2 Desarrollar y mantener actualizada la normativa técnica en el sector energético sujeto a la fiscalización de la SEC, a través de la generación de reglamentos y protocolos, que den cuenta de las variaciones y desarrollos que se presentan en el sector; y las definiciones del Ministerio de Energía, tendientes a dotar a los usuarios del sistema de productos y artefactos con mayor estándar de seguridad y mejor desempeño energético.	2, 5, 6	1,2
3 Fortalecer el proceso de autorizaciones a organismos e instaladores; y, la entrega de concesiones, tanto en los ámbitos de electricidad, gas y combustibles líquidos, con el objeto que instaladores, usuarios y empresas accedan a un servicio de mejor calidad, mayor resolución y donde las responsabilidades y tiempos destinados a cada actor y etapa del proceso están adecuadamente determinados.	1, 6, 8	3,4
4 Promover el auto cuidado y el uso responsable de los servicios y productos energéticos que se comercializan en el país, fomentando la educación y el acceso a información relevante sobre derechos y deberes de las personas en materias de electricidad y combustibles; y la atención oportuna de los distintos tipos de requerimientos a través de nuestros canales de contacto.	3, 8, 10, 12	4

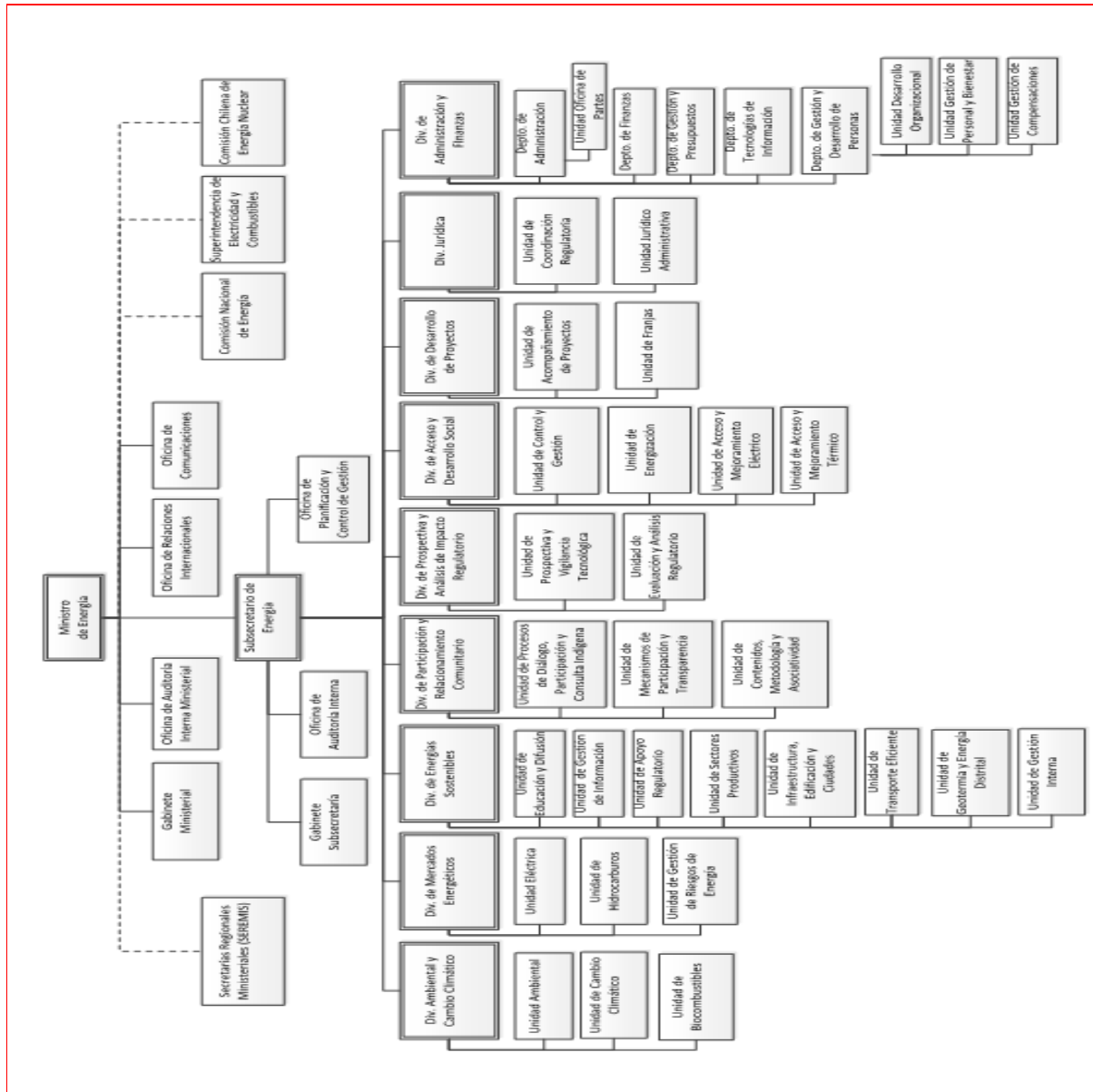
### Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

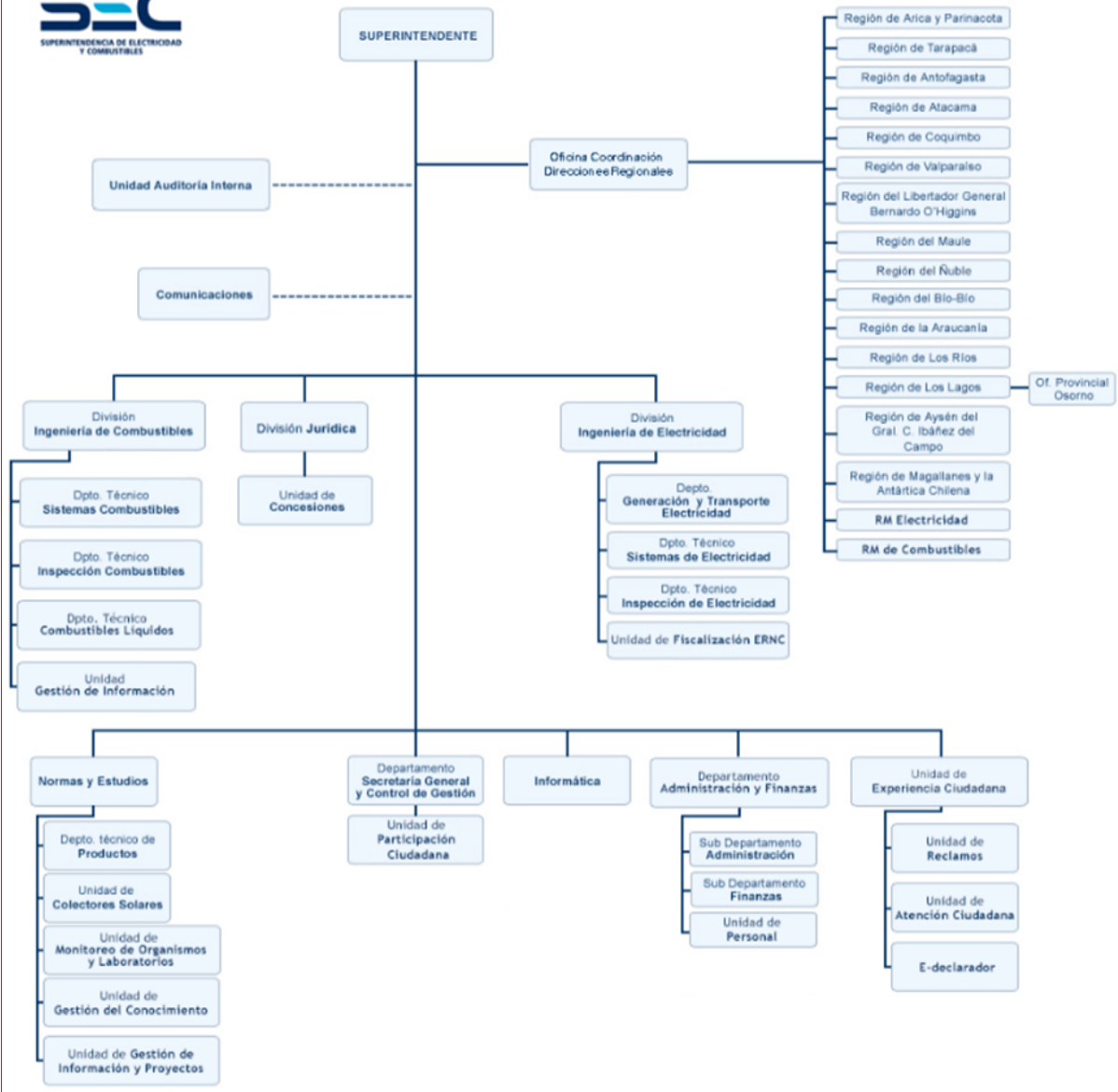
Nr. Producto	Descripción	Clientes
1 Fiscalización	Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético	1,2,3,4,5,6
2 Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	Generación y desarrollo de normas, instructivos y estudios base	1,2,3,4,5,6
3 Autorizaciones y registros	Autorizar y registrar a través de Resolución a organismos, personas y empresas para que operen en el sector energético.	2,3,4,5
4 Atención de la Ciudadanía	Atender sus consultas, reclamos y sugerencias; educar y promover sus derechos en el uso de los energéticos.	1,2,3,4,5,6

## Clientes / Beneficio / Usuarios

<b>Nr.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
1	Usuarios públicos y privados del sistema y productos energéticos.	15.000.000
2	Empresas oferentes de servicios energéticos (generación, transmisión, almacenamiento y distribución	7.954
3	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación	101
4	Empresas comercializadoras de artículos (eléctricos, gas y combustibles)	0
5	Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.	22.447
6	Municipalidades, administradoras, propietarias de alumbrado público.	346

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





### c) Principales Autoridades

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Superintendente	Luís Ávila Bravo
Jefe División Ingeniería Eléctrica	Cristián Illanes Mujica
Jefe División Ingeniería Combustibles	Alejandro Lemus Moreno
Jefe División Jurídica	Sebastián Leyton Pérez
Jefe Departamento Normas y Estudios	Jaime González Fuenzalida
Ingeniero Visitador Regiones y Secretaria General SEC	Marta Cabeza Vargas
Jefe Unidad Experiencia Ciudadana	Javier Assereto Cortés
Jefe Administración y Finanzas	Christian Miño Contreras



# Anexo 4

## Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

**Resultado Global año 2019 : 98,48 %**

### Nombre del Indicador

Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t.

### Producto Estratégico

Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles

### Fórmula del Indicador

(Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados el año t/Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados a elaborar y/o a modificar en el año t)\*100

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00 %

### Nombre del Indicador

Promedio mensual de inspecciones de terreno por fiscalizador.

### Producto Estratégico

Fiscalización <BR> - Fiscalización Directa

### Fórmula del Indicador

Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones de terreno realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t

### Unidad de Medida

número

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	11,10	10,80	10,60	10,90	97,20 %

### Nombre del Indicador

Porcentaje de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t.

### Producto Estratégico

Fiscalización <BR> - Fiscalización Directa

### Fórmula del Indicador

(N° de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en año t/N° de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t)\*100

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	103,00	101,00	100,00	100,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de inspecciones de terreno rechazadas en el año t, respecto del total de inspecciones de terreno realizadas en el año t

**Producto Estratégico**

Fiscalización

**Fórmula del Indicador**

(Total de inspecciones de terreno rechazadas en el año t/Total de inspecciones de terreno realizadas en el año t)\*100

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	85,00	84,00	79,00	83,00	95,20 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión cuyo tiempo SEC de informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles, desde que está completo el expediente hasta el despacho del documento en el año t

**Producto Estratégico**

Autorizaciones y registros<BR> - Concesiones

**Fórmula del Indicador**

(N° de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en un tiempo SEC menor o igual a 55 días hábiles en el año t/total de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en el año t)\*100

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	82,00	90,40	81,00	80,30	100,00 %

# Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

## Estado de los compromisos

<b>Compromiso</b>	<b>Estado</b>
Estrategia de Fomento a la Generación Distribuida	En Proceso
Modificación a la Ley 20.571 de Generación Distribuida (Agenda Legislativa)	Terminado
Elaboración e implementación de una Estrategia de Penetración de Vehículos Electricos	En Proceso
Proyecto de Ley de Eficiencia Energética. Agenda Legislativa, letra d; DJ)	En Tramitación
Elaborar un plan de trabajo para desarrollar una propuesta de ordenamiento de la normativa de hidrocarburos	En Proceso
Elaborar una estrategia de modificaciones regulatorias para sistemas medianos y aislados	En Proceso
Modificación a la Ley Orgánica de la SEC	En Proceso
Perfeccionamiento de la Ley General de Servicios Eléctricos	En Proceso
Proyecto de Ley Energía Geotérmica N° 12546-08	En Tramitación
Política o Estrategia de Modernización del Mercado de Biocombustibles Sólidos.	En Proceso
Ley de Perfeccionamiento de la Transmisión Eléctrica	En Proceso
Ley de Flexibilidad Energética: evaluación de los elementos que dificultan la entrada de tecnologías que provean de flexibilidad al sistema	En Proceso
Nueva Ley corta de Distribución (Boletín N° 12567-08)	Terminado
Proyecto de Ley larga de Distribución Eléctrica	En Proceso

---

# **Anexo 6** Evaluaciones

No aplica a este Servicio

# Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	3	15,00%	15,00%
Gestión Eficaz	6	70,00%	70,00%
Eficiencia Institucional	3	15,00%	15,00%
<b>Total</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Calidad de los Servicios</b>				<b>15,00%</b>	<b>15,00%</b>
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	88%	94.00%	106.82%	5.00%	5.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	47%	47.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	67 días	49.00 días	136.73%	5.00%	5.00%
<b>Gestión Eficaz</b>				<b>70,00%</b>	<b>70,00%</b>
Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	10.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	64%	64.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t.	100.00%	100.00%	100.00%	20.00%	20.00%

Porcentaje de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t.	100%	100.00%	100.00%	20.00%	20.00%
Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	79.00%	Cumple	10.00%	10.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	10.00%	10.00%
<b>Eficiencia Institucional</b>				<b>15,00%</b>	<b>15,00%</b>
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	99.00%	101.01%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	14%	12.00%	116.67%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	19.92 kWh/m2	Cumple	5.00%	5.00%

**Porcentaje de Cumplimiento Global 100%**

**Porcentaje de incremento por desempeño institucional 6.6%**

**Porcentaje del bono 100%**

**Notas explicativas**

---

# **Anexo 8**

## **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022**

No aplica a este Servicio

---

# Anexo 9

## Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

### Resultados

La implementación de medidas para la Equidad de Género comenzó su aplicación en la Superintendencia a partir del año 2015. La primera acción fue la creación de un equipo de trabajo (Resolución Exenta DAF 607, de fecha 22.07.2015), con representantes de cada área, con el objetivo de realizar un diagnóstico del estado actual del tema, tanto al interior de la Superintendencia, como hacia el exterior, en lo que se refiere a provisión de bienes y servicios.

A partir del diagnóstico, se estableció un plan de trabajo para la instalación de la agenda de Equidad de Género en la SEC. El año 2016 se trabajó en la creación de una política institucional sobre Equidad de Género (oficializada a través de la resolución N°16699, de fecha 27 de diciembre de 2016), y una guía de uso del lenguaje inclusivo (presentada a la autoridad a través de Memorando N° 1424532), mientras que el año 2017 se realizaron capacitaciones a funcionarias y funcionarios SEC en planificación con enfoque de género y se implementó una encuesta ciudadana respecto a la equidad de género en la prestación de bienes y servicios.

Durante el año 2019 se implementó el 100% del programa establecido. El trabajo realizado se enfocó en varios aspectos, como el mejorar nuestros sistemas informáticos, aumentar el conocimiento del funcionariado respecto de la equidad de género, la implementación de una estrategia comunicacional a través de redes sociales con enfoque de género, y la aplicación de una encuesta interna para establecer hitos a concretar durante los próximos años, invitando a participar a todos y todas las personas que trabajan en la SEC.

En cuanto a los sistemas informáticos, se incorporó la variable sexo en todos los canales de atención ciudadana, lo que nos permitirá obtener información más precisa para el análisis con enfoque de género. Respecto a capacitación, el hito más relevante fue la jornada de capacitación que se realizó durante el mes de noviembre a jefaturas de la SEC en cuanto a equidad de género, curso en el cual participaron las máximas autoridades de la Superintendencia, incluido el Superintendente.

Otra de las actividades realizadas fue la implementación de una estrategia comunicacional en redes sociales, ya que a partir de enero de 2018 esta Superintendencia cuenta con presencia en Twitter y Facebook. Se generó trimestralmente un informe respecto al impacto y las interacciones que se obtuvieron a través de las nuevas redes sociales, analizadas con enfoque de género, para conocer de mejor forma al ciudadano que interactúa con la Superintendencia. También durante este año 2018 se implementó una encuesta interna sobre equidad de género, la cual sirvió para medir el conocimiento de las personas que trabajan en la SEC en el tema, establecer medidas a implementar durante el año siguiente, e invitar a todos y todas a participar de la implementación de la equidad de género en la SEC.

El resto de las medidas comprometidas fueron implementadas también al 100%, correspondientes a la elaboración de un diagnóstico institucional, para conocer el estado de la implementación de la equidad de género en la SEC; la medición de los indicadores sobre equidad de género; y, la incorporación de la variable sexo a la base de datos del Registro Nacional de Instaladores.



---

# **Anexo 10**

## **Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019**

No aplica a este Servicio

---

# Anexo 11

## Premios y Reconocimientos

No aplica a este Servicio