



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Energía

**Superintendencia de
Electricidad y
Combustibles**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	4
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	11
.3. Resultados de la Gestión año 2020	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	42
.5. Anexos	44
.Anexo 1: Identificación de la Institución	45
.Anexo 2: Recursos Humanos	50
.Anexo 3: Recursos Financieros	61
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	67
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	69
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	70
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	70
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	71
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	74
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	75
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	77
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	78
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	79

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Energía

Un año clave en la transición energética

Al considerar el periodo 2020, no podemos obviar el enorme impacto que tuvo la situación sanitaria en nuestras vidas cotidianas y en nuestro trabajo.

En medio de todo esto, el cambio climático ha seguido avanzando, y es sin duda el desafío de Largo plazo más importante que tenemos. Sus efectos ya los estamos viviendo y por lo mismo es imperativo seguir implementando las medidas para combatirlo. Y en esta carrera contra el tiempo, la energía juega un rol protagónico.

La meta de carbono neutralidad al 2050 muestra el compromiso que tiene Chile, y en particular el sector energía, para abordar el cambio climático. Como Gobierno, desarrollamos una hoja de ruta con iniciativas concretas de mitigación de gases de efecto invernadero en los distintos sectores económicos del país. Este plan significará oportunidades de inversión de entre US\$27.300 y US\$48.600 millones.

Cada medida fue estudiada en detalle para determinar su costo y su contribución al abatimiento de emisiones, y entre sus principales ejes destaca el plan de retiro de centrales a carbón y el uso de hidrógeno verde.

El plan de retiro de centrales ha seguido avanzando y hemos conseguido importantes adelantos a las fechas inicialmente establecidas en 2019. Al cierre de Tocopilla 12 y 13 y la central Tarapacá en 2019, se sumó el retiro de Ventanas 1 y Bocamina 1 durante 2020. Cabe señalar que este punto que la Comisión Nacional de Energía (CNE), en línea con el proceso de descarbonización, fue la institución que, conforme sus facultades, autorizó el año 2020 el retiro de servicio de dichas centrales.

En esta perspectiva, la CNE desarrolló durante el 2020 la adecuación normativa que permitió llevar adelante el primer proceso para presentación de ofertas de descuento en los precios de la energía eléctrica que permitirán promover la sustitución de uso de leña. Dicha iniciativa, en una primera instancia, se focalizó en 10 comunas con alto nivel de concentración de material particulado: Coyhaique, Puerto Aysén, Osorno, Temuco, Padre Las Casas, Los Ángeles, Chillán, Chillán Viejo, Rancagua y Machalí, lo que se traduce en definitiva en una reducción de aproximadamente un 20% en la tarifa eléctrica residencial final en dichas zonas.

De esta manera, seguimos consolidando la era de las energías limpias y dejando atrás la era del carbón. Continuaremos buscando espacios para que las empresas hagan un esfuerzo adicional y así acelerar más aún nuestro ambicioso plan de retiro del carbón, velando siempre por la seguridad de suministro para todos y que no suban los precios de la energía.

Otra de las estrategias de trabajo que se alinean a las políticas de desarrollo sustentable del país, tiene relación con el desarrollo de la Electromovilidad. Es así que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) durante el 2020 estableció distintas regulaciones para la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, emitiendo la primera normativa de Electromovilidad del país: "Pliego Técnico Normativo RIC N°15", siendo ésta la primera norma en el mundo en definir requerimientos para los Electroterminales de Buses Eléctricos, terminando el año con más de 100 cargadores privados; 216 cargadores públicos a lo largo del país; y, 348 cargadores para el sistema de transporte público, dando cuenta del compromiso sectorial por promover y disponer de la infraestructura necesaria para la electromovilidad en nuestro país.

Y mientras vamos dejando atrás nuestro rol de importador de las energías del pasado, comenzamos a escribir un nuevo capítulo en nuestra historia. Hoy, Chile está transitando a ser un líder en las energías del futuro: las energías limpias; cerrando la generación a carbón y reemplazándola por energía limpia.

La generación de energía de centrales renovables no convencionales sigue batiendo records. Este año, lograremos anticipadamente la meta puesta por ley, que apuntaba a lograr que al menos el 20% de la matriz proviniera de energías renovables no convencionales (ERNC) al 2025. Por lo mismo, establecimos una nueva meta: que el 70% de la generación eléctrica sea renovable al 2030.

Tributando en este sentido, cabe mencionar que durante 2020 en la SEC se inscribieron un mayor número de instalaciones de ERNC que el año pasado, generando un aumento del 51% el total de la capacidad inscrita, aumentando a 31 MW.

Además, la Superintendencia llevó adelante el proceso correspondiente con la conexión de los Pequeños Medios de Generación Distribuidos (PMGD), siendo posible la conexión de más de 680 MW (más del 50% de la capacidad instalada de este tipo de centrales), y ha contribuido con en el desarrollo, implementación y cumplimiento de cambios reglamentarios en 2020, permitiendo un crecimiento de este segmento, otorgando mayor versatilidad y eficiencia.

Este año, las energías limpias que se sumarán a la matriz energética equivalen a todo lo ingresado en los últimos 13 años. Del trabajo iniciado en 2020, se proyecta la inauguración 2021 de proyectos eólicos y solares por más de 6.000 MW, un número similar a toda la capacidad de este tipo de tecnologías instalada en nuestra historia, aumentando así a cerca de 30% esta capacidad.

Por otro lado, mientras se buscó profundizar la incorporación de energías limpias, trabajamos por asegurar la continuidad de suministro eléctrico y de combustibles, aspecto especialmente relevante en medio de la contingencia por la pandemia que enfrentamos, es así que, por medio de la fiscalización de la SEC y la exigencia a la industria de implementación de Planes de Acción específicos, el 2020 se registró uno de los mejores resultados de la industria a nivel nacional de los últimos años, con 12,09 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, muy inferior a las 13,92 horas registradas el año 2019 e incluso mejor que los 12,17 del año 2018.

Todo esto, en medio en un escenario de pandemia, donde enfocamos más nuestros esfuerzos en mantener la energía en movimiento, potenciando la reactivación económica sustentable y generando nuevas oportunidades de empleo en distintas localidades en beneficio de las personas.

De este modo, Chile está siendo protagonista de la transición energética mundial, teniendo el potencial de convertirse en un país exportador de energías limpias a través del hidrógeno verde. Esta industria podría aportar en un 21% el plan de carbono neutralidad, por lo que hemos ido avanzando con fuerza en su desarrollo. Los objetivos de la Estrategia de Hidrógeno son: lograr 5 GW de capacidad de electrólisis en desarrollo al 2025, producir el hidrógeno verde más barato del planeta para 2030 y estar entre los 3 principales exportadores para 2040.

Lo que se viene es muy emocionante: luego de lo realizado en 2020, y los consecuentes resultados que obtendremos en 2021, al alero de la inminente Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde, crearemos las primeras moléculas de H₂ verde a escala en Chile, lo que marcará un precedente para la producción de combustible en el país.

El hidrógeno y sus aplicaciones generarán un cambio de paradigma en la matriz productiva de nuestra economía en sólo una generación. Desde distintas partes del mundo ya están apostando por Chile, por sus excepcionales condiciones para producir y exportar hidrógeno verde.

Como Gobierno seguiremos impulsando acciones concretas, con visión de futuro, para sentar las bases de esta transición hacia las energías limpias, un mundo donde Chile está llamado a tener un rol protagónico. y para eso, es necesario que todas y todos se involucren en este esfuerzo.

Otro foco de modernización del sector fue la distribución. La CNE formó parte activa de la elaboración del proyecto de Ley Corta de Distribución, y dio inicio en 2020 al nuevo proceso de tarificación del Valor Agregado de Distribución (VAD) bajo los nuevos lineamientos de esta Ley, lo que se espera redunde concretamente en: menores tarifas para la ciudadanía, determinar adecuadamente los costos eficientes de prestar el servicio de distribución, y evitar asimetrías de información permitiendo la participación de los agentes interesados de forma transparente.

Así también, y a escala ciudadana, en 2020 la Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN), realizó diversas actividades para contribuir al conocimiento en ciencia y tecnología, al bienestar y seguridad de las personas y a la protección del medio ambiente, para el sector público y privado, en las áreas de salud, industria, minería, agricultura y educación, a través de la investigación, desarrollo, difusión y prestación de servicios en aplicaciones pacíficas de la energía nuclear, así como su regulación, control y fiscalización. Además, proporcionó asesoramiento experto en materias de su competencia, a diversos entes sectoriales, siendo responsable del Programa de Cooperación Técnica del Organismo Internacional de Energía Atómica.

En efecto, esa Comisión ejecutó el 2020 un total de 12 proyectos, en distintos niveles de participación, desde la dirección, como investigadores titulares, coinvestigadores y asociados. Entre ellos destacan el Proyecto Coordinado de Investigación del OIEA (CRP, por sus siglas en inglés), dos FONDEF, tres FONDECYT Regular, dos FONDECYT Postdoctorado, tres Programas Atracción e Inserción de Capital Humano Avanzado (PAI) y un proyecto Anillo del Programa de Investigación Asociativa (PIA) de CONICYT. Estas iniciativas se despliegan con un equipo humano comprometido y altamente calificado, que incluye a investigadores/as, memoristas y tesisistas de pregrado y postgrado, en materias de salud humana, biodiversidad, medioambiente y cambio climático, alimentos, aplicaciones en energía, física de plasmas y física nuclear, y tecnologías de neutrones.

Somos un país comparativamente pequeño en el extremo sur del mundo, cuyo peso específico en el problema del calentamiento global es menor, pero nuestras condiciones naturales, reglas claras y visión de Estado, además de nuestra capacidad de emprendimiento e innovación nos dan la oportunidad no sólo de eliminar la contaminación local y mejorar la calidad de vida de nuestros compatriotas, sino también de hacer una contribución relevante a la descarbonización del planeta.

Queremos centrarnos en el futuro: cambiar el enfoque al crecimiento sostenible e inclusivo, oportunidades laborales justas y el acceso a la energía, mientras perseguimos nuestra meta de carbono neutralidad y promover el desarrollo acelerado de energía limpia durante esta década.

Y nadie debe quedar atrás. Por eso a través del Programa "Ruta de la Luz" este año 2.607 familias, luego de años, por fin pudieron contar con electricidad en distintas áreas aisladas del país; y cientos de clientes se han atrevido a dejar la leña en la zona centro sur debido a la nueva tarifa eléctrica rebajada para calefacción. Finalmente, en el marco de la pandemia, promovimos una solución para quienes no pudieron pagar sus cuentas, a través de la cual se impedía el corte de suministro. El 2020 además, se dio un paso importante para las personas electrodependientes que hoy tienen suministro eléctrico protegido por ley.

Así, teniendo como centro a las personas, estamos construyendo una mejor energía para Chile.

Juan Carlos Jobet Eluchans

Ministro de Energía



Juan Carlos Jobet Eluchans
MINISTRO DE ENERGÍA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles,(SEC) el año 2020 cumplió 116 años. A través de su trayectoria la SEC ha enfrentado diversos cambios y asumido nuevas tareas y funciones buscando permanentemente mejorar y modernizar sus procesos, con el imperativo de realizar un trabajo de excelencia, que impacte positivamente en la calidad de los servicios energéticos que recibe la ciudadanía. Pero sin duda el año 2020 los 392 funcionarios y funcionarias de la SEC , al igual que los ciudadanos de nuestro país y el mundo, nos vimos sorprendidos e impactados por la Pandemia por Covid 19, que afecta aun al planeta, y los desafíos que a propósito de este hecho, debimos enfrentar. En efecto, luego del comprensible "frenazo" inicial, esta Pandemia nos obligó a plantearnos un nuevo enfoque en las tareas propias de la SEC. La decisión de sobreponernos y cumplir con mayor eficacia la tarea, entendiendo que bajo estas circunstancias era más urgente y más necesario que las personas contaran con servicios energéticos continuos, seguros y de calidad, fue la clave para buscar nuevas maneras de alcanzar los objetivos trazados, cumpliendo y adaptándonos a las restricciones de movilidad y aforos determinados por la autoridad sanitaria. Implementamos procesos rápidos y procedimientos ágiles que nos permitieron alcanzar los mismos o mejores resultados que en una condición de normalidad.

Si ya en la Superintendencia veníamos realizando una incorporación intensiva de tecnología a nuestros procesos institucionales (lo que por cierto fue una muy buena base para el momento que enfrentamos al inicio de la pandemia), a partir de ésta intensificamos con mayor decisión y rapidez el uso de tecnología en cada uno de nuestros procesos. El hecho que los funcionarios y funcionarias pudieran rápidamente adaptarse al teletrabajo rápidamente (con el mismo nivel de conexión, interacción y eficacia como si estuvieran en las dependencias institucionales); permitió que nuestros usuarios pudieran contactarse s por los diversos canales de atención remotos, los que fueron reforzados tanto en los aspectos de equipamiento tecnológico como en lo referido a Recursos Humanos.

Debemos destacar un gran logro del año 2020, a propósito de la necesidad de concurrir con las mayores facilidades hacia nuestros usuarios, esto es, la implementación a nivel nacional de las Videollamadas, medio por el cual las personas pudieron desde ese momento, comunicarse directamente con un funcionario de la SEC, como si estuviera en una atención presencial. Lo anterior con altos niveles de resolutivez y facilidad en la conexión , lo que fue mayoritariamente valorado por los usuarios .

La incorporación de tecnología y reforzamiento de nuestros sistemas, nos permitió mantener el monitoreo y la fiscalización al cumplimiento normativo sobre los distintos actores 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 los procesos de

atención a los clientes y usuarios de sus servicios; 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.

Sabíamos que más que otros años, con el teletrabajo y el estudio a distancia, la continuidad del suministro eléctrico era determinante en la marcha del país y el cumplimiento de las distintas tareas en el ámbito laboral, académico y familiar, por lo cual trabajamos exigiendo a la industria la pronta apertura y gestión de oficinas de atención presenciales cuidando las medidas de seguridad necesarias; la gestión y aplicación de planes de acción para asegurar la continuidad del suministro; la gestión y monitoreo de equipos y cuadrillas de emergencias para atender las contingencias y reposición rápida de los suministros afectados; siendo así que el año 2020, registramos uno de los años con los mejores resultados históricos en continuidad, donde el tiempo promedio de interrupciones por clientes se redujo a 12,09 horas, siendo la cifra más baja desde que se tiene registro de este indicador, superando al año 2018 cuando la cifra promedio había alcanzado a 12,17 horas.

Como Superintendencia también estamos transitando hacia una nueva transformación, como la que hemos experimentado en otros momentos a lo largo de estos 116 años de historia. Estamos en un proceso de cambios, donde sumado a la incorporación de tecnologías, nuevos procedimientos, nuevas funciones; estamos ad portas de un cambio legal que modificará en algunos aspectos nuestra institución, transformándonos en una Superintendencia de Energía, asumiendo de esa manera un rol más activo y con facultades renovadas para enfrentar los desafíos de los próximos años, con nuevos actores en el mercado, con la incorporación de nuevos productos y tecnologías y abierta a los nuevos recursos energéticos que se comienzan a explorar y utilizar en el mundo.

Junto con agradecer sinceramente a la totalidad de los funcionarios y funcionarias de la SEC, que han permitido enfrentar y superar este difícil momento en nuestra historia; recordando especialmente a aquellos funcionarios que en medio o como consecuencia de esta pandemia nos dejaron; quiero ratificar nuestro compromiso con la Misión Institucional de trabajar permanentemente por la Seguridad de las Instalaciones y la Calidad de los Servicios energéticos que reciben las personas a lo largo y ancho de nuestro país.

Luis Ávila Bravo

Superintendente de Electricidad y Combustibles

3. Resultados de la Gestión año 2020

3.1. 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 durante el año 2018, esta Superintendencia ha continuado trabajando en diversas iniciativas alineadas con los objetivos de mejorar 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, fortaleciendo el desarrollo y uso de energías renovables. Entre las principales tareas realizadas por la SEC el año 2020, vinculadas a la Ruta Energética 2018 - 2022 y a prioridades gubernamentales, destacamos:

1. Electromovilidad.

En cumplimiento de las metas definidas en la Ruta Energética 2018-2022, respecto a la estrategia de trabajo para el desarrollo de la Electromovilidad en el país, la SEC durante el 2020 estableció distintas regulaciones para la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, continuó con la fiscalización del desarrollo de este tipo de instalaciones y realizó mejoras e integraciones a sus plataformas informáticas para brindar una mejor difusión de las instalaciones a la ciudadanía. Lo anterior, tiene como foco promover el desarrollo armónico del sector, de manera segura, sostenible y eficiente.

Durante 2020, la SEC emitió la primera normativa de Electromovilidad del país: "Pliego Técnico Normativo RIC N°15", siendo ésta la primera norma en el mundo en definir requerimientos para los Electroterminales de buses eléctricos. Acompañada a la definición del pliego, la SEC estableció el régimen de autorización que deberán cumplir los productos de Electromovilidad, que incluye la definición de los protocolos de ensayos a los cargadores de vehículos eléctricos utilizados en la infraestructura pública y privada, y además los cables de carga portátiles que incluirán los vehículos.

Respecto a la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, a través del trámite TE-6, a final de 2020 la SEC contabiliza la inscripción de 100 cargadores privados, 216 públicos y 348 cargadores para el sistema de transporte público. La capacidad instalada total alcanzó los 45MW, fuertemente potenciada por los centros de transporte público cuya

capacidad instalada creció un 84% respecto 2019. La cantidad de cargadores públicos aumento un 93% y los cargadores privados crecieron un 72%, respecto 2019. La SEC fiscalizó la ingeniera del 100% de estas instalaciones, asegurando de esa forma a la ciudadanía instalaciones seguras en cumplimiento normativo.

Por otro lado, la SEC durante 2020 trabajó en la mejora de sus plataformas informáticas, principalmente el trámite TE-6, implementando una plataforma para autorización de productos de Electromovilidad que integró su base de datos con la APP para smartphones “Ecocarga” que dispone el Ministerio de Energía, de manera que ahora automáticamente se informa la ubicación, potencia, conectores y otras características de los cargadores públicos debidamente inscritos en la SEC. Esta integración da pie al desarrollo de una infraestructura de recarga interoperable con el fin que el usuario le resulte más fácil buscar, encontrar y utilizar las instalaciones de carga desplegadas.

2. Registro de pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria.

En la medida “Incorporar Resiliencia en el desarrollo de sistemas energéticos”, el Eje 3° de la Ruta Energética, 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 2020 recibimos 3.488 solicitudes de registro. Actualmente, considerando los pacientes incorporados el año 2020 y los que mantienen dicha condición desde años anteriores, se encuentran vigentes en la plataforma 5.241 pacientes.

3. Aplicación Mobile - Riesgo eléctrico en la vía pública.

El año 2018, se implementó la herramienta “Riesgo Eléctrico en la vía pública”, que permite que cada persona que dispone de un Smartphone compatible, que 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 2020 se recibieron 1.181 denuncias por medio de esta aplicación Mobile y WEB, lo que muestra que las personas comienzan a utilizar esta herramienta, aportando información que nos permite la adopción de medidas para regularizar las situaciones denunciadas en menor tiempo.

Esta herramienta permite que la denuncia sea recibida paralelamente tanto por la SEC como por la empresa eléctrica responsable de la instalación, la que debe iniciar las acciones de normalización que correspondan, dentro 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”

4. Licencia Instaladores Autorizados Online.

Los instaladores autorizados por la SEC son profesionales y personas con conocimientos técnicos validados, que están en condiciones de intervenir, modificar, adecuar, construir y declarar nuevas instalaciones, tanto en gas como en electricidad, según sea el ámbito al que pertenezca y el tipo de licencia al que opta, de acuerdo con las características de su formación profesional. Los instaladores autorizados son un pilar fundamental para la correcta ejecución y mantención de las instalaciones; siendo por tanto su trabajo esencial en la seguridad de las personas y sus cosas; de allí que los ciudadanos deben siempre recurrir a ellos para realizar o modificar cualquier instalación de gas o electricidad.

Durante el año 2020 se han registrado 6.864 nuevos instaladores e instaladoras, un 30% menos que el año 2019, caída explicada por la contingencia sanitaria, la suspensión de actividades académicas, retraso de egresos, entre otros factores. En los registros al cierre del año, se mantiene un total de 67.420 licencias activas, de las cuales un 2,4% han sido otorgadas a mujeres, con un importante incremento los últimos años, dado que históricamente esta cifra no superaba el 1%.

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 antes las personas o empresas contratantes su calidad de instalador autorizado.

5. Energía sin papeles, Concesiones Digitalizadas.

La tramitación de concesiones definitivas 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 definitivas eléctricas y geotermia. Durante el año 2018 se desarrolló la plataforma que permitirá dicha interoperabilidad y a la fecha se encuentra operativa para las concesiones definitivas eléctricas, las cuales son 100% digitalizada. A partir del año 2019 la tramitación por plataforma electrónica se hizo obligatoria para el segmento de distribución, lo que ha llevado a una mayor utilización de este sistema, impactando positivamente durante esta pandemia, en los tiempos de tramitación y la recepción de la documentación requerida, en relación con la tramitación “física”, la cual también se ha digitalizado debido a las circunstancias. Sin embargo, los procesos llevados en la plataforma electrónica tienen ventajas, pues se ha hecho más expedita dicha tramitación por su automatización, además de existir certeza en los ingresos de documentación y plazos al no tener la intermediación de terceros, generando confianza en nuestros usuarios.

Durante el año 2020 se tramitaron 113 Concesiones, correspondiendo éstas a 96 de transmisión (6 por plataforma), 15 de distribución (13 por plataforma) y 2 de generación.

6. Autogeneración Eléctrica - Energías Renovables No Convencionales.

Durante el 2020, la Generación Distribuida para Autoconsumo tuvo un importante hito, que corresponde al cumplimiento anticipado del Mega-compromiso establecido en la Ruta Energética 2018-2022, que apoya significativamente el desafío de carbono neutralidad del país, aprovechando para ello nuestro gran potencial renovable, que nos ayudará a enfrentar el desafío del cambio climático.

En cuanto al volumen de inscripciones de instalaciones de ERNC del año 2020, existió una disminución del 22%, que responde principalmente a la disminución en la concreción de proyectos del tipo “habitacional” relacionado con el contexto de la crisis sanitaria que actualmente vive el país; mientras que, a diferencia de los proyectos habitacionales, en segmentos de instalaciones del tipo “agrícola” e “industrial” se aprecia un fuerte crecimiento en el número de inscripciones del 28% y 27% respectivamente, generando un aumento del 51% el total de la capacidad inscrita aumentando a 31 MW el 2020, en comparación con los 21 MW el 2019.

Desde el año 2017 opera el Portal Ciudadano de Tramitación en Línea, obteniendo excelentes resultados. Hasta el año 2020 hemos tramitado de manera digital más de 23.000 solicitudes, existiendo un aumento del 18% si nos comparamos con el año anterior. Durante el 2020 hemos trabajado en una mejora que entrega una experiencia mucho más amigable, permitiendo la tramitación de formularios 100% digitales y con un seguimiento del proceso en todas sus etapas entre otras funciones que serán de gran utilidad para la ciudadanía.

Por otra parte, los Pequeños Medios de Generación Distribuidos estos últimos 3 años, se han conectado más de 680 MW (más del 50% de la capacidad instalada de este tipo de centrales). Además de estos datos, regulatoriamente, hemos apoyado en el desarrollo, implementación y cumplimiento de cambios reglamentarios D.S 57 y D.S 88, ambos con vigencia desde el año 2020, permitiendo un crecimiento de este segmento, otorgando mayor versatilidad y eficiencia, acumulando a la fecha más de 1,2 GW de potencia que la componen principalmente proyectos fotovoltaicos.

También y como consecuencia del mayor dinamismo de este sector, durante el año 2020 hemos visto un crecimiento significativo en cuanto a las controversias ingresadas, siendo éste de un 71% superior con respecto al año anterior; de las cuales el 46% ha sido resuelto a lugar del ciudadano. Una situación diferente se ha presentado en las controversias ingresadas por generación residencial, en donde hemos apreciado una disminución con respecto al año anterior del 11% siendo un 65% de las controversias a favor del ciudadano. Esta disminución hace referencia principalmente al desarrollo de diversas iniciativas que permitan el desarrollo ERNC, disminuyendo barreras de información en donde nos encontramos con iniciativas como la “Plataforma de Información Pública” que permite entre algunas de sus funciones acceder a información técnica de las redes de distribución y entregar a los diversos usuarios de las empresas toda su información técnico comercial para facilitar la conexión de equipamientos de generación.

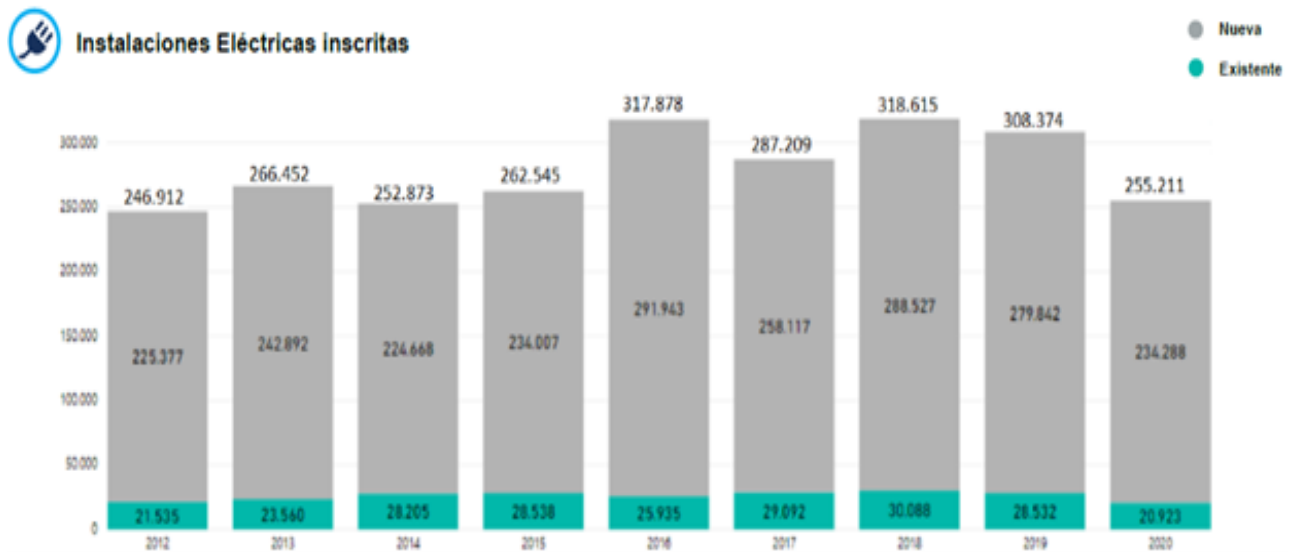
3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

I. Resultados ámbito eléctrico.

I.1. Instalaciones eléctricas inscritas en la SEC.

Durante el año 2020 se inscribieron 255 mil instalaciones eléctricas en la SEC a lo largo del país. El 74% 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.



I.2. Fiscalización Directa Instalaciones Eléctricas.

Durante el año 2020, se realizaron un total de 18.988 inspecciones, correspondiendo 692 inspecciones en terreno, las que registraron un descenso respecto del año 2019, llegando con un 28% de las realizadas el año anterior, debido principalmente a la contingencia social y al contexto sanitario existente a nivel mundial y nacional que ha llevado a declarar Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe en todo el territorio nacional, obligando a suspender las actividades del programa de fiscalización y realizar sólo aquellas asociadas a situaciones de emergencias; lo que fue

compensado por las fiscalizaciones técnico documental las que se incrementaron en un 90% respecto de las realizadas el año anterior, pasando de 9.667 el 2019, a 18.296 inspecciones técnico documental el año 2020.

En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta tarea en las áreas de mayor riesgo para las personas, realizando un análisis previo y utilizando las herramientas tecnológicas a fin de 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	692	495	71,53%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	18.296	9.840	53,78%

I.3. Fiscalización Indirecta

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

1. 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 2020 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 **1.236** planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web “Seguimiento Planes de Acción”, alcanzando los **\$14.804** millones de pesos destinados a su implementación.

2. Continuidad de Suministro Eléctrico año 2020.

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, que se identifiquen los alimentadores que más interrupciones y tiempo suman, y se establezcan planes de acción y medidas para mover sus resultados hacia mejores estándares de continuidad y menor afectación a las personas.

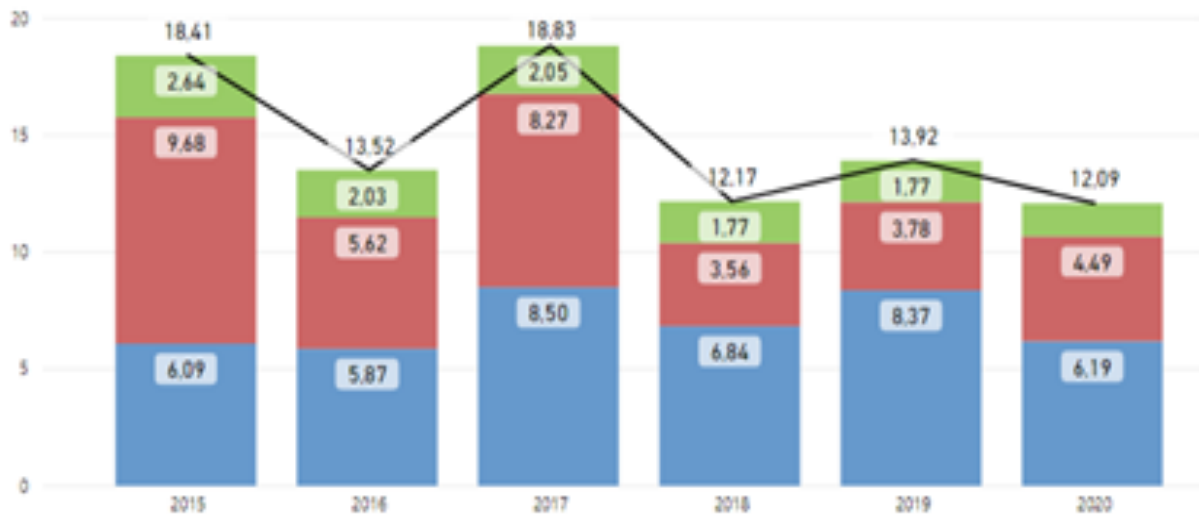
• Resultados SAIDI 2020

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 2020, aún con todas las contingencias enfrentadas, incendios forestales, situaciones climáticas y dificultades de operación en la industria por las cuarentenas y restricciones de movilidad, se registra uno de los mejores resultados de la industria a nivel nacional de los últimos años, con 12,09 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, muy inferior a las 13,92 horas registradas el año 2019 e incluso mejor que los 12,17 del año 2018. La SEC ha impulsado a través de instrucciones de Planes de Acción la realización de inversiones y

mantenimientos para infraestructura del segmento de distribución orientadas al cumplimiento de estándares de calidad de suministro de electricidad.

- Variación anual indicador SAIDI



Al revisar los resultados del último trienio, tenemos que promediando los resultados SAIDI 2018 al 2020, el promedio de horas de interrupción se redujo a 12,72 horas, mientras que, si revisamos sólo el número del año 2020, el tiempo promedio de interrupciones por clientes es de 12,09 horas, siendo la cifra más baja desde que se tiene registro de este indicador.

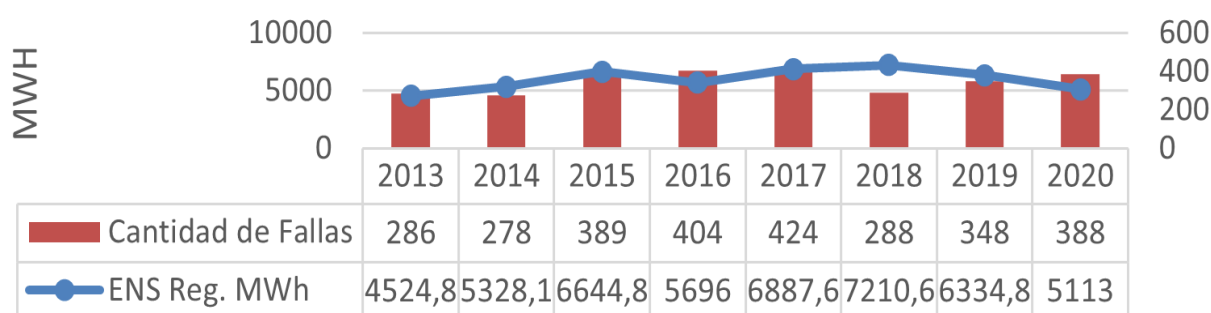
Los que nos preocupa y estamos trabajando sobre ello, es que este avance no llega a todos los ciudadanos por igual y tenemos sectores, comunas y regiones donde las personas se ven expuestas a interrupciones que superan ampliamente este promedio, como es el caso de Atacama con 21,18 horas; Araucanía con 19,12 horas; y Maule, con 19,07 horas; es decir, hay personas en nuestro país que no están recibiendo la misma calidad de servicio.

• **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.

El periodo 2020 muestra un mejor desempeño, en lo que afectación a consumos regulados se refiere, sólo superado por el año 2013. Y el mejor año con 13,2 MWh/Falla

Evolución Cantidad de Fallas y ENS Regulados (MWh)



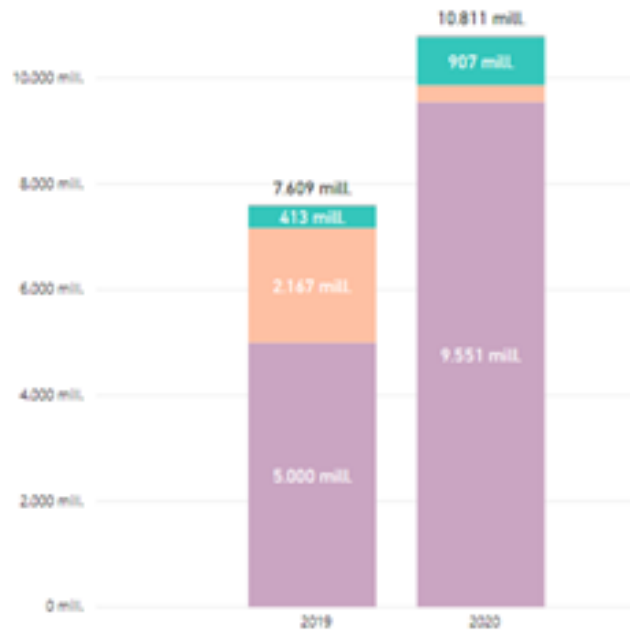
Los resultados del año 2020, en una mirada muy sintética nos indican que:

1. Las empresas CGE, ENEL y Transelec continúan posicionándose como las mayores en lo que a afectación de consumos se refiere. De igual manera, se destaca que Transelec y Chilquinta tiene su mejor comportamiento desde el año 2013.
2. STS mantiene un comportamiento constante, pero logra una de sus menores afectaciones.
3. ENEL hasta el año 2019 muestra una tendencia a disminuir la profundidad de sus fallas, pero este periodo posee una de sus más altas afectaciones.
4. CGE continúa siendo la empresa que en mayor forma afecta los consumos de clientes regulados.
5. Se destaca la participación de Interchile y Transchile, propietarios de instalaciones que, de acuerdo a la topología del SEN, al fallar afectan un gran número de clientes regulados. Respecto a los eventos de este año, para la falla en instalaciones de Interchile, se comenzó proceso administrativo a varias empresas y para la falla de Transchile se encuentra en investigación.

• Compensaciones por interrupciones

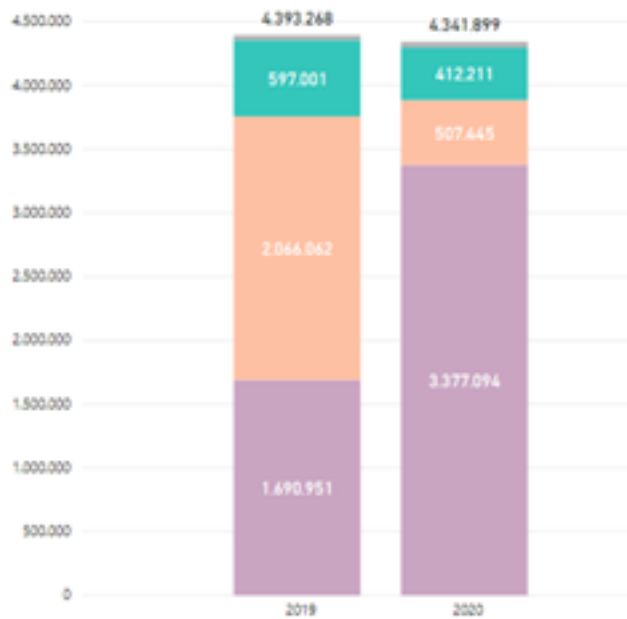
Durante el año 2020 se pagaron compensaciones en total por un monto superior a los **10.811 millones de pesos**, valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias, cifra superior el año 2020 en un 38% a las compensaciones pagadas el año 2019, siendo el incremento más relevante registrado en las compensaciones que deben pagar automáticamente las empresas a sus clientes, tanto en cantidad de compensaciones como en su monto.

\$ Monto de Compensaciones por Año



Tipo	2019	2020
Automática	4.999.932.516	9.551.182.986
Instruida	2.166.925.633	318.034.510
Recalificada	412.913.817	907.168.455
Voluntaria	29.011.220	35.071.264
Total	7.608.783.186	10.811.457.215

+ Cantidad de Compensaciones por Año



Tipo	2019	2020
Automática	1.690.951	3.377.094
Instruida	2.066.062	507.445
Recalificada	597.001	412.211
Voluntaria	39.254	45.149
Total	4.393.268	4.341.899

II. Resultados Gestión Ámbito Combustibles

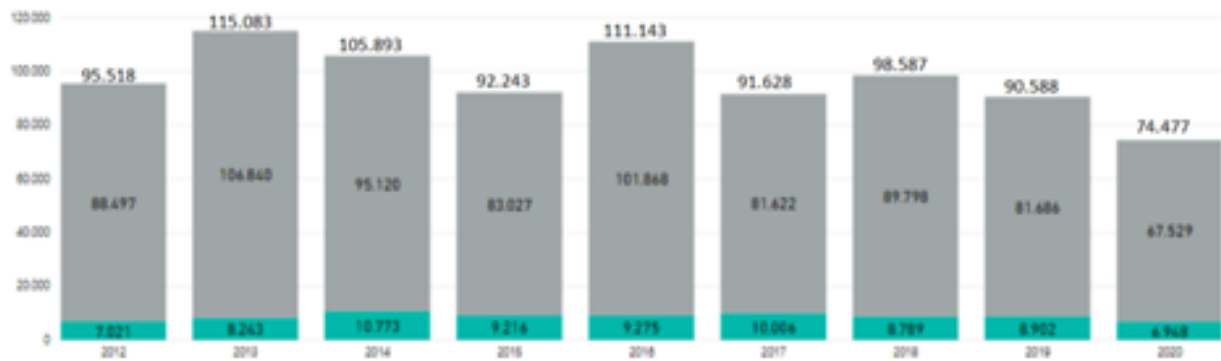
II.1. Instalaciones de Gas inscritas en la SEC

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 2020 con más de 74 mil declaraciones, las cuales comparadas con el año 2019 disminuyen a consecuencia de la baja en la actividad de la industria del gas a consecuencia de la pandemia.

- Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año



Instalaciones de Gas inscritas



II.2. Fiscalización Directa Instalaciones de Gas

Durante el año 2020, el proceso de fiscalización basado en riesgos consideró realizar 5.227 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 704 inspecciones fueron inspecciones en terreno, con una reducción respecto del 2019 como consecuencia de las restricciones derivadas de la Pandemia Covid; mientras que, las inspecciones desarrolladas de manera técnico documental se incrementaron en un 129% pasando de 2.842 el año 2019 a 4.523 el año 2020, ello como resultado del esfuerzo de ampliar la capacidad de fiscalización por vía documental de manera de paliar las limitaciones para las inspecciones en terreno.

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	704	562	65,62%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	4.523	1.688	37,32%

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 revisión, por lo cual en las inspecciones en terrenos se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo, en línea con las metas institucionales al respecto.

II.3. Fiscalización indirecta Instalaciones de Gas

1. Seguridad Instalaciones de Gas - Inspección Periódica.

Durante el año 2020, se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación en 232 mil instalaciones por medio de los organismos técnicos habilitados para tales efectos, de las cuales 151 mil 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 76,7% de éstas registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas y de seguridad, correspondiendo a 178.530 mil instalaciones; mientras que 41.665 instalaciones reciben sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que subsanar; y 12.569 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.

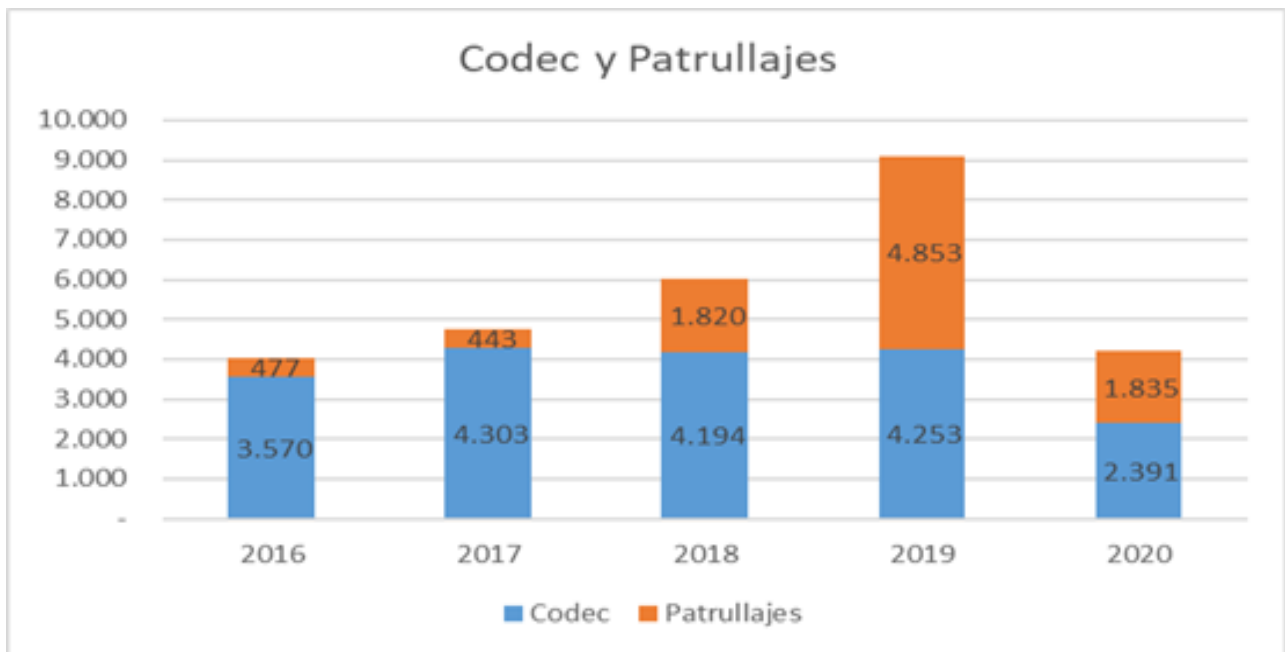
2. Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas

El año 2020 se detectaron de manera preventiva 4.226 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 (2.391) fueron detectados e informados a partir del proceso de Inspección Periódica de instalaciones del usuario y el resto (1.835) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo que deben realizar las empresas.

Cabe señalar que comparados con el año 2019, los números antes señalados tuvieron una disminución a consecuencia de la Pandemia, donde el país estuvo varios meses confinado.

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



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

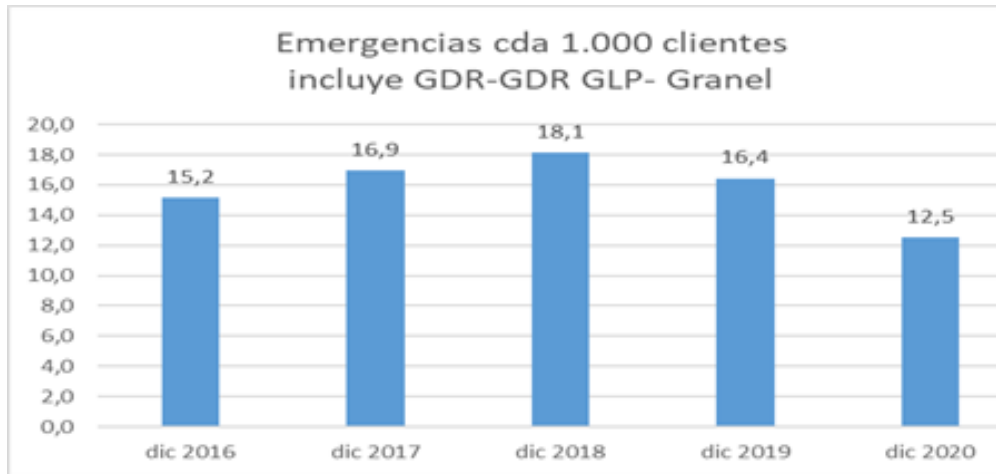
3. Emergencias en Instalaciones de Gas

En el año 2020 se produjo una disminución, respecto del año 2019, de los accidentes con afectación de personas, pasando de 167 a 151 respectivamente, además, se observa que respecto del total de las emergencias reportadas en Gas de Red (Gas Natural y Gas Licuado), Granel registra una reducción promedio de un 23,7% el año 2020.

Al revisar el indicador asociado a emergencias totales, tenemos como resultado que pasamos de 16,4 emergencias cada 1000 clientes el año 2019 a 12,5 emergencias cada 1000 clientes el año 2020. Este porcentaje se explica por una disminución de emergencias en todos los segmentos, teniendo los siguientes resultados de emergencias por cada 1.000 clientes que se detallan a continuación: Gas Natural, de 16,7 el año 2019 a 12,3 el año 2020; GLP, para el segmento medidor, de 11,4 año 2019 a 9,14 el año 2020, y finalmente para el segmento granel, de 31,9 el año 2019 a 25,71 el año 2020.

Para el segmento Envasado, el cual representa cerca del 80% del mercado de los usuarios, se confirma una mantención a la baja para los últimos años, pasando de un indicador de emergencias cada 10.000 cilindros vendidos de 2,9 para el año 2019, a 2,3 para el año 2020, lo que representa una disminución del 20,7%, donde se debe destacar que, pese a la masividad de este mercado, el porcentaje de emergencias se mantiene muy contenido y a la baja.

- Emergencias y accidentes asociadas al uso del gas

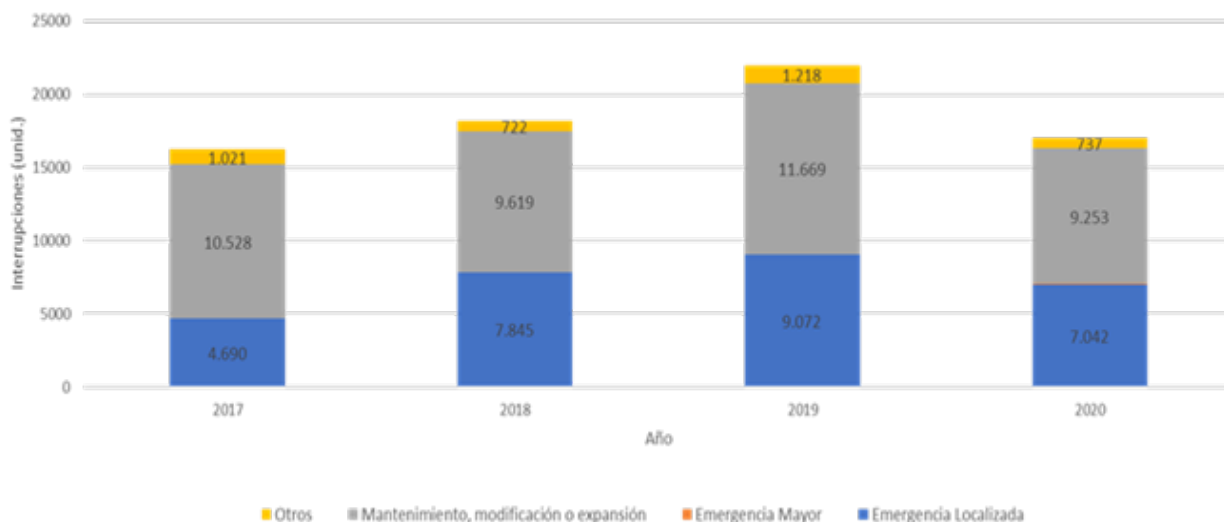


Los accidentes por tipo de combustibles (151 el año 2020) disminuyen en un 9,5% respecto de lo reportado el año 2019, casos en los cuales se han realizado los procesos de investigación correspondientes e instruido a las empresas tomar medidas para identificar sus causas y evitar su ocurrencia en el futuro. Esta disminución se puede explicar en parte por la baja en la actividad de la industria del gas a causa de la pandemia.

4. Interrupciones de Suministro de Gas de Red.

En el año 2020 las interrupciones de suministro de gas de red disminuyeron en un 22% respecto al año anterior (2019). Esta reducción se presentó tanto en las originadas por eventos de Emergencia Localizada, con un 22% de reducción; Mantenimiento, modificación o expansión, con un 21%; y aquellas originadas por Otras causas, con 39% de disminución.

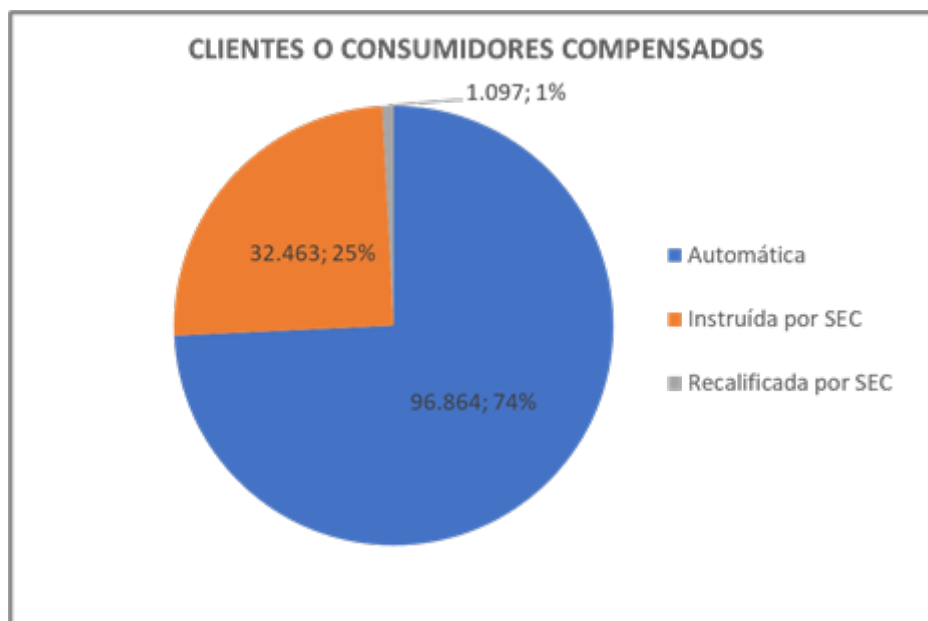
- Interrupciones por clasificación y año de ocurrencia en gas de red



5. Compensaciones por Interrupciones de Suministro de Gas.

En el periodo febrero 2017- 2020 un total de 130.424 clientes o consumidores de suministro de gas ha sido compensado por ocasión de la interrupción del suministro de gas a las que se vieron expuestos. Las compensaciones se han realizado de la siguiente manera:

- Automática: 96.864 clientes o consumidores (74%).
- Instruida por SEC: 32.463 clientes o consumidores (25%).
- Recalificada por SEC: 1.097 clientes o consumidores (1%).



II.3. Fiscalización y procesos relevantes combustibles líquidos

El año 2020 se realizaron 78 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 3,84 % en los tanques muestreados, en los cuales se siguieron los procedimientos administrativos correspondientes. Las fiscalizaciones técnico terreno desarrolladas en este ámbito durante el año 2020 presentaron una importante baja como consecuencia de las limitaciones a la movilidad y dificultades para acceder a las instalaciones por la contingencia derivadas de la pandemia Covid 19.

1. Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental RM

Durante el año 2020, 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 565 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 en nuestro país.

2. 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, durante el año 2020 se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 2.286 (31%) de un total de 7.492 tanques existentes en estaciones de servicio, resultando un cumplimiento de la calidad de 98,4%.

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.

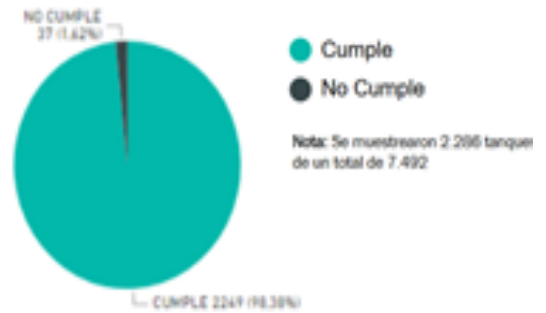
- Tanques C.L. Nivel Nacional y nivel de cumplimiento



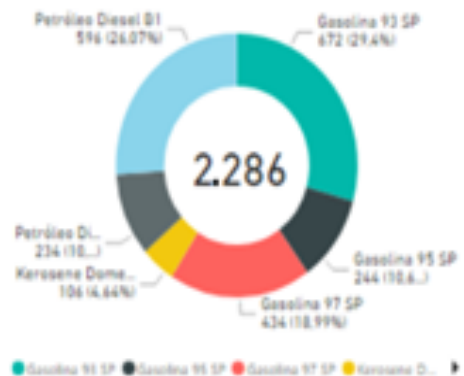
TANQUES POR REGIÓN

REGIÓN	Total Tanques	Tanques Muestreados
Región de Arica y Parinacota	73	28
Región de Tarapacá	105	16
Región de Antofagasta	202	45
Región de Atacama	159	42
Región de Coquimbo	306	85
Región de Valparaíso	811	307
Región Metropolitana de Santiago	2299	703
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	507	137
Región del Maule	660	259
Región del Ñuble	290	90
Región del BíoBío	708	180
Región de la Araucanía	550	161
Región de Los Ríos	201	68
Región de Los Lagos	462	137
Región Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	78	10
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	81	18
TOTAL	7.492	2.286

Cumplimiento Calidad de Combustibles en Tanques



Distribución de Tanques por Tipo de Combustible



3. Emergencias en Estaciones de Servicio

Durante el año 2020 se reportaron 206 eventos en instalaciones de estaciones de servicio, correspondiendo a 14,27 emergencias por cada 100 instalaciones. Entre los eventos de mayor recurrencia se encuentran:

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

4. Reclamos en Estaciones de Servicio

En el caso de los combustibles líquidos expendidos en estaciones de servicio, se reportaron a SEC durante 2020 un total de 5.798 reclamos recibidos en las principales compañías distribuidoras, el 50% (2.895) de éstos se concentran en la región Metropolitana.

En materias relacionadas con el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia se reportaron 2.350 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, 13,3%; Gasolina

adulterada o contaminada, 6,6%; Atendedor abasteció gasolina y cliente solicitó petróleo diésel, 4,6%; y, Atendedor abasteció petróleo diésel y cliente solicitó gasolina, 3,6%.

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, 12,2%
- Mala atención por trato (atendedor y/o administrador), 9,7%
- Cobro Erróneo o sin Vuelto, 8,4%
- Atendedor no da boleta o factura, 7,4%
- Estaciones de Servicio sin atendedor, 3,3%

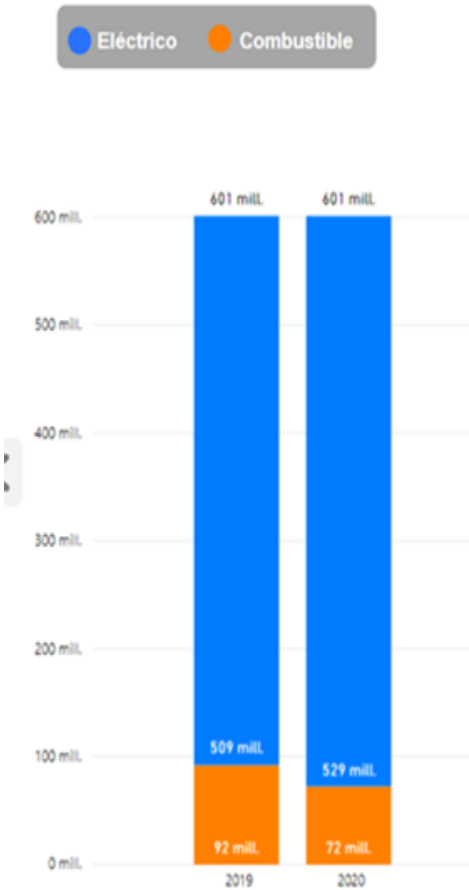
III. Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones

III.1. Certificación y Fiscalización Productos

Durante el año 2020 se certificaron y marcaron con el sello QR más de 529 millones de unidades de productos eléctricos y más de 72 millones de unidades de productos de combustibles, significando un aumento del 4% en productos eléctricos y una disminución de 22% en productos de combustibles, respecto del año 2019; en este sentido cabe señalar que también disminuyeron las importaciones de productos con obligatoriedad. Estas reducciones en las cantidades de productos importados y certificados se atribuyen al efecto de la emergencia Covid-19. Los productos más certificados en electricidad fueron conductores eléctricos, tuberías, cajas de derivación, lámparas led y enchufes, en tanto que en combustibles fueron los encendedores a gas, cartuchos metálicos para camping y accesorios de instalaciones para gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero).

- Cantidad y tipo de productos certificados año 2020

Total Productos Certificados 2020



Productos de Uso Ciudadano 2020



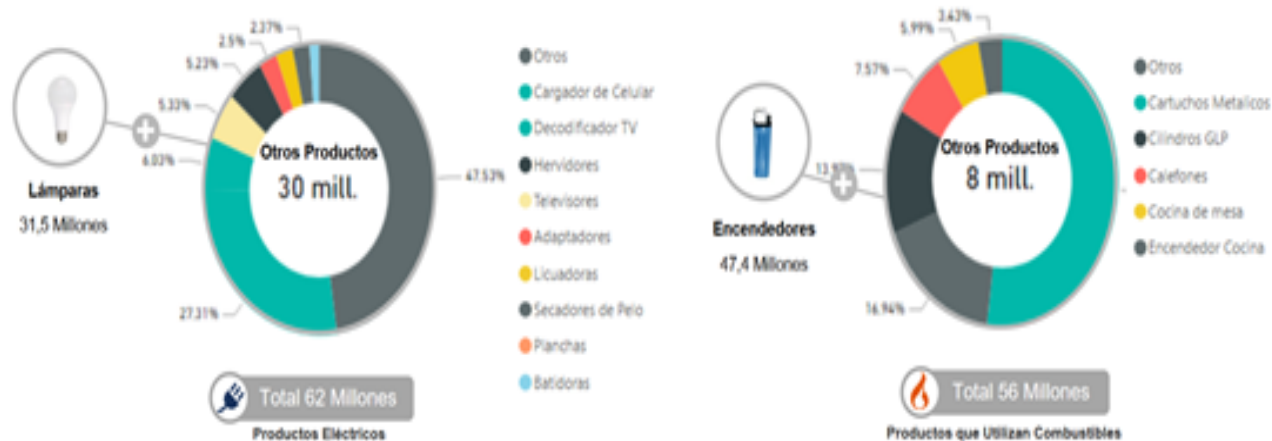
Productos de Uso en Instalaciones 2020



Del total de productos certificados, más de 118 millones de unidades corresponden a productos de uso ciudadano, es decir, que dicha certificación da cuenta que ese producto cumple con las condiciones de seguridad exigidas para el uso directo de las personas. Entre los productos de uso ciudadano de mayor masividad tenemos, lámparas, encendedores, cargadores de celular, hervidores, entre otros.

- Productos certificados de Uso Ciudadano.

Productos de Uso Ciudadano 2020



El año 2020 se incorporó, en la gestión del equipo de fiscalización de comercio, la herramienta de clasificación automática para identificar a todas las importaciones de productos eléctricos y de combustibles informados por Aduanas que requieren ser certificadas para su comercialización en el país. Esta herramienta se apoya en el uso de inteligencia artificial para una identificación automática y oportuna, permitiendo enfocar los esfuerzos del equipo de fiscalización en la gestión de los actores riesgosos. Gracias al uso de la herramienta de clasificación automática, en el año 2020 se logró identificar a más de 10.000 importadores que ingresaron productos eléctricos y de combustibles sujetos a obligatoriedad de certificación, de los cuales fueron fiscalizados más de 380 que de acuerdo con los parámetros definidos por la institución (scoring de riesgo) presentaban mayores niveles de riesgos de irregularidad en sus importaciones.

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 2020 se contaba con 35 tipos de productos con obligación de etiquetado de eficiencia energética y 39 millones de unidades certificadas en eficiencia energética, lo que corresponde a un aumento del 34% respecto del año anterior.

Para el ingreso de autorizaciones de comercialización se implementó una plataforma digital la cual a contar de enero del 2021 es el único medio para realizar este tipo de solicitudes, lo que nos permite mejorar los tiempos de respuesta y un mejor control de los procesos.

Finalmente, en el año 2020 se recibieron 33 denuncias de productos que fueron investigadas por SEC, correspondiente a un 42% más de los casos investigados el año anterior (14 casos más). Del total de casos investigados en el 2020, se originaron 9 prohibiciones que afectaron a 86 modelos de productos que infringían la normativa legal vigente para su comercialización y una modificación correspondiente a llaves termoelectricas, además generaron una solicitud de evaluación y modificación para horno eléctrico y dos evaluaciones para elaboración de nuevos protocolos tanto para router como para cordón de conexión a la red eléctrica.

III.2. 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 mantención 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.

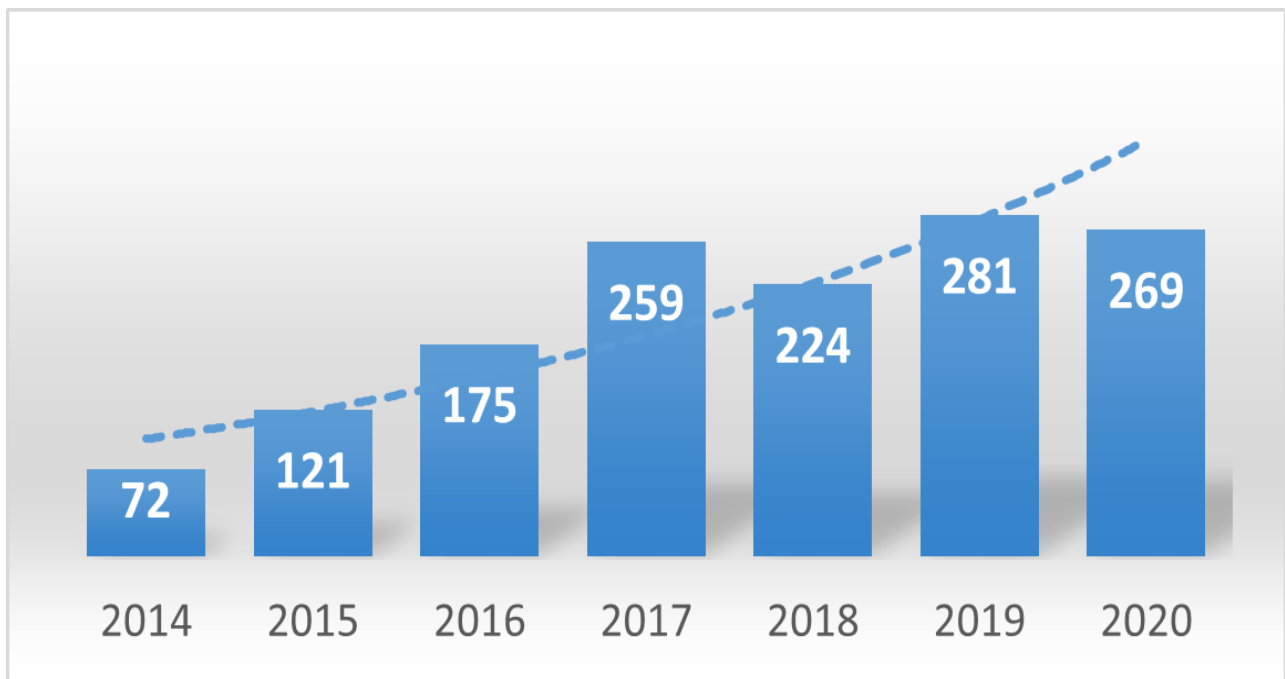
A la fecha, la cantidad de viviendas que han instalado un sistema solar térmico llegan a 142.497.-

IV. Resultados Gestión Atención Ciudadana

IV.1. Atenciones totales en la SEC

El año 2020, la SEC atendió directamente por medio de sus diferentes canales de atención 269.075 requerimientos, en comparación con los 281.164 que fueron atendidos en 2019, cifra que sigue siendo muy importante a pesar de la situación de pandemia que afectó todo el año 2020. Casi el 90% (241.512) de estas atenciones se efectuó por los canales remotos (call center, App Mobile, formulario WEB y email), alrededor de 6 mil atenciones más que el año 2019, año en que la cifra fue de 235.353; mientras que las atenciones presenciales pasaron de 36.704 el año 2019 a 14.637 el 2020 en nuestras oficinas de atención, como uno de los efectos de las restricciones de movilidad por la Pandemia Covid19, en que las personas han debido privilegiar los canales remotos por sobre los presenciales. De las atenciones por canales remotos. Más del 68% fue requerida por una mujer, mientras que, en el canal presencial, este porcentaje se redujo al 31%, siendo, por lo tanto, mayoritariamente hombres quienes se dirigieron a nuestras oficinas a realizar algún trámite.

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



Si bien, las cifras totales de atención muestran una disminución de 4,3% respecto del año 2019, lo que puede ser una consecuencia de la condición de pandemia, en lo global siguen siendo muy superiores respecto al año 2018 y un crecimiento sostenido en los últimos años, cuadruplicando la demanda que se registró en el año 2014.

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

IV.2. Reclamados presentados a la Industria por sus clientes y usuarios.

Durante el año 2020, el conjunto de las empresas Concesionarias de Servicio Eléctrico recibieron directamente de parte de sus clientes 1,7 millones de reclamos por interrupciones de suministro y 331,9 mil reclamos por otras causas, superando ampliamente los 193.2 mil casos del año 2019. En el caso de las Empresas de Gas, sumando distribución en red; granel y envasado, recibieron algo más de 187 mil reclamos el 2020, con una reducción respecto de 2019 cuando se registraron 208 mil reclamos.

- **Reclamados presentados en la SEC relacionados con el ámbito eléctrico.**

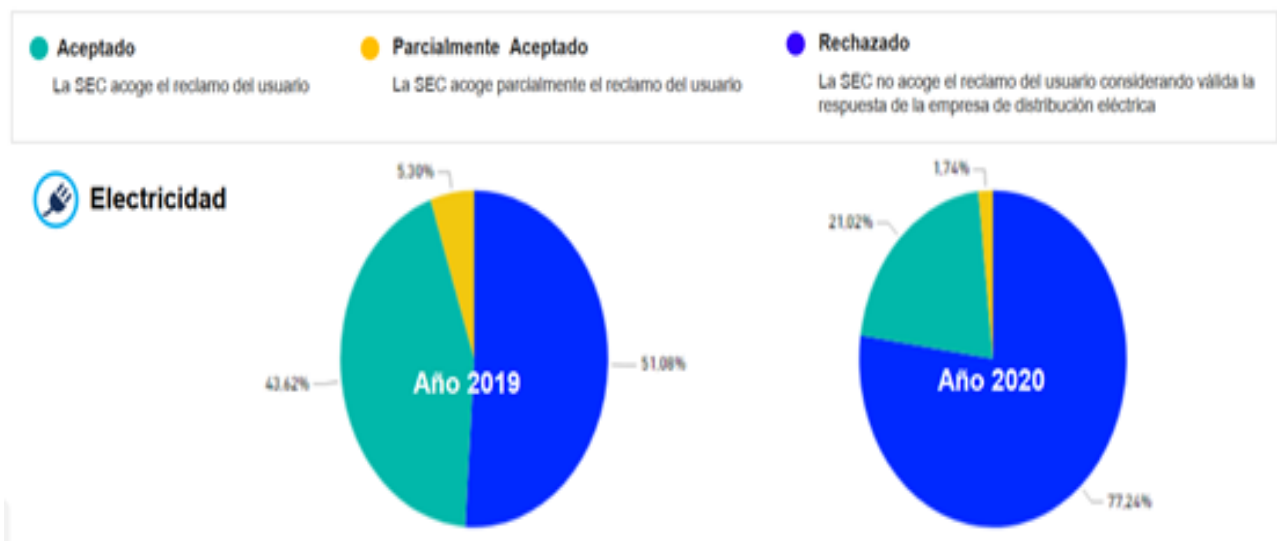
Cuando las personas no quedan conformes con la respuesta de la empresa o ésta no responde oportunamente su requerimiento pueden recurrir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. La SEC recibió el año 2020 más de 54 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro, menos del

30% de los recibidos el 2019, cuando éstos superaron los 194 mil reclamos; mientras que en el 2020 ingresaron más de 93 mil reclamos por otras causas del ámbito eléctrico, como reclamos por problemas de lectura, cobros en exceso, cobros indebidos, por problemas de instalaciones, consumos no registrados, entre otros, mostrando un fuerte incremento respecto de 2019 cuando estos sólo llegaron a los 37,8 mil reclamos.

Del total de reclamos del ámbito eléctrico recibidos, se pudo verificar que más de 53 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 estos 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 22,76%, cifra que muestra una importante reducción respecto del 2019, que la tasa llegaba al 48%, baja que puede estar relacionada con la situación de pandemia y restricciones de este año y que deberá contrastarse con los resultados de los próximos periodos; a juicio de esta institución, la cifra 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 en su resolución.

- Gráficos Tasa de Cambio de Respuestas Empresas de Electricidad.

Tasa de Aceptación y Rechazo de reclamos a empresas presentados en la SEC, valores totales en el Periodo

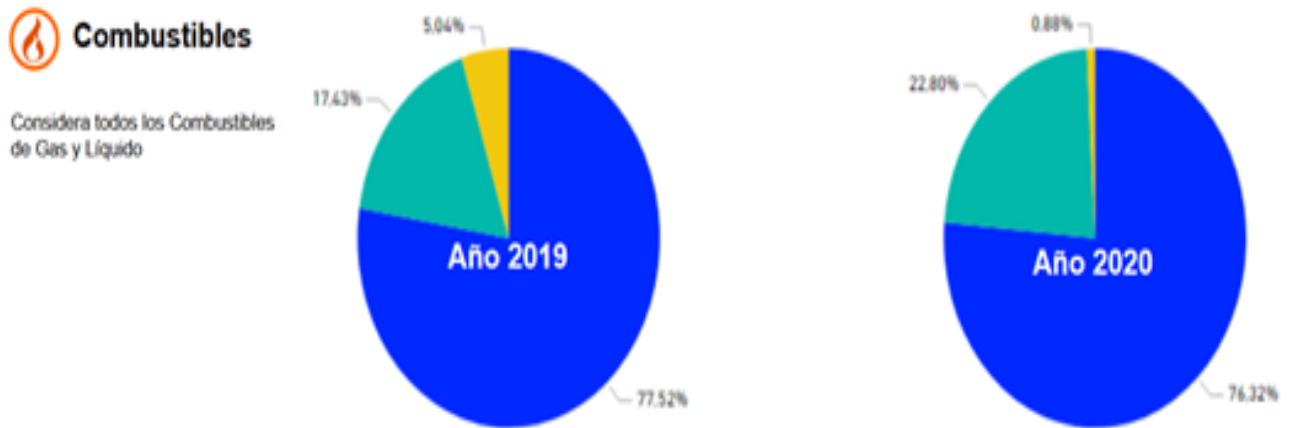


• **Reclamos presentados ante la SEC relacionados con empresas de gas.**

De los reclamos correspondientes a las empresas del segmento gas de red que llegaron a 45.610, la SEC recibió 5.537 reclamos, correspondiendo 2.195

(40%) 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 23,68% sumado los “ha Lugar” y los “Parcialmente ha lugar” al reclamo del cliente, mostrando un incremento respecto de 2019 cuando esa tasa era del 22,47%.

- Gráficos Tasa de Cambio de Respuestas Empresas de Combustible



IV.3. Acceso información por Ley de Transparencia

Durante el año 2020, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 4.345 solicitudes de información por Ley de Transparencia, totalizando, desde que se pusiera en operaciones el Portal de Transparencia del Consejo Para la Transparencia 21.148 solicitudes de información gestionadas.

Somos el tercer organismo público más requerido entre los 848 organismos públicos que operaron al año 2020 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 172% entre el año 2012 y 2020.

Del total de solicitudes recibidas durante 2020, 4.071 (93,7%) de ellas concluyeron en una respuesta de la SEC, de las cuales el 93,8% 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.

Solicitudes de Información de Transparencia



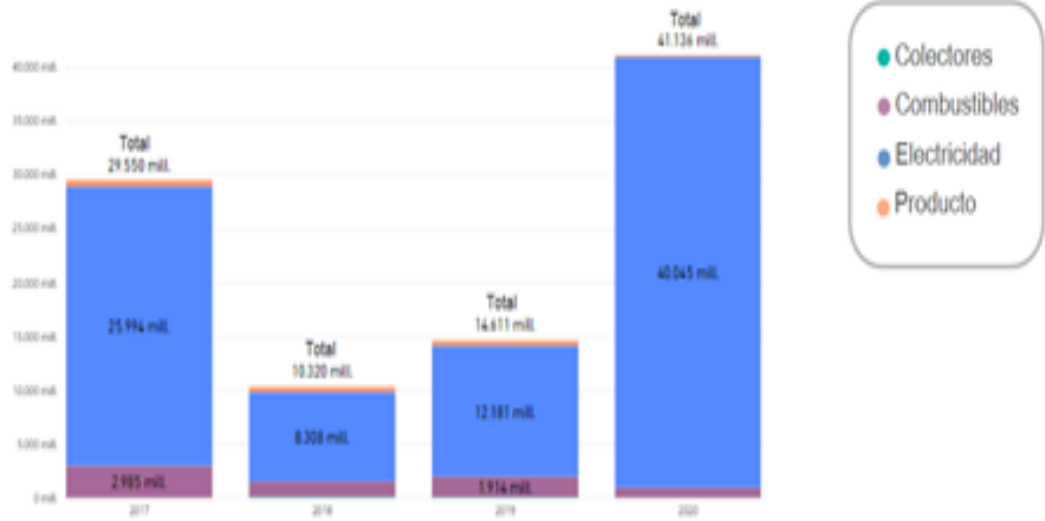
V. Sanciones Cursadas por la SEC año 2020.

Las Sanciones son una herramienta que busca corregir incumplimientos a la normativa vigente. 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; pero, cuando se materializa una infracción, debemos aplicar las herramientas que la Ley determina.

\$41.136 millones en sanciones emitidas por SEC el año 2020, en 550 procesos, buscan entregar señales que corrijan incumplimientos normativos, siendo el ámbito eléctrico donde se registró el mayor monto en sanciones.

Monto de Sanciones Acumulado



Anexo 1: Identificación de la Institución

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

A partir de lo que hemos enfrentado los últimos 2 años de pandemia, lo que nos obligó a modificar en muchos aspectos nuestras vidas y también la forma de trabajar de nuestras instituciones y particularmente en el caso de esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles que debió asumir el desafío, en materia de gestión y logística, para continuar respondiendo las demandas de la ciudadanía y exigencia de contar con servicios seguros, continuos y de calidad; que respondan oportunamente sus requerimientos, y con menores costos de transacción, durante el año 2021 fortaleceremos nuestros canales de atención, particularmente el recientemente estrenado canal de videollamadas online, que busca dar mayor seguridad y tranquilidad a las personas que preferían el canal presencial sobre un formulario WEB o una llamada telefónica, pudiendo ahora ser atendido directamente por un funcionario de la SEC, desde su domicilio, como si estuviera haciéndolo de manera presencial, canal al que durante 2021 ampliaremos con la incorporación de más funcionarios y dotarlo de mayores capacidades resolutivas, de manera que durante el proceso de atención la persona quede con la información más completa posible y una respuesta que esperamos entregué la solución a su requerimiento o a lo menos quede bien informado del proceso que continuará y los plazos involucrados.

El 2021 queremos continuar reduciendo los tiempos de atención de reclamos presentados a la SEC y también el tiempo en que la industria atiende y otorga respuesta a sus clientes. es decir, observaremos de manera especial que las empresas del sector energético dispongan de los canales necesarios para la gestión de reclamos y requerimientos de sus clientes; que los tiempos de atención se reduzcan en la medida de las opciones y posibilidades que otorgan el uso de la tecnología; y que sus respuestas sean claras, de cara a la ciudadanía; de manera que el año 2021 la tasa de volteo o rechazo que monitorea esta Superintendencia comience a variar, 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 reclamo, no encontremos situaciones que nos lleven a revertir lo respondido previamente 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. Esperamos un 2021 y 2022 con un resultado SAIDI (Indicador de interrupciones) mejores que los años precedentes, los que ya han experimentado los mejores resultados históricos, para lo cual trabajaremos junto a la industria, fiscalizando el cumplimiento de los planes de acción comprometidos con el objeto de lograr que la cantidad de interrupciones de horas promedio país sea inferior a los años 2018, 2019 y 2020.

La seguridad de las instalaciones, los productos y servicios del sector energético seguirán siendo un pilar fundamental de nuestro trabajo institucional. Continuaremos monitoreando 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, vigilando el cumplimiento de los indicadores formulados a la industria y aplicando los procesos administrativos cuando no se cumpla con las obligaciones normativas en esta materia. 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 más 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, seguiremos trabajando en la mejora y actualización de protocolos técnicos, 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 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, apoyen al proceso de fiscalización de Productos, de tal manera de identificar y gestionar, de forma 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

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	45
.Anexo 2: Recursos Humanos	50
.Anexo 3: Recursos Financieros	61
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	67
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	69
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	70
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	70
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	71
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	74
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	75
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	77
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	78
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	79

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.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
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.

Nro.	Descripción
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

Nro.	Descripción
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	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.
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.
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.

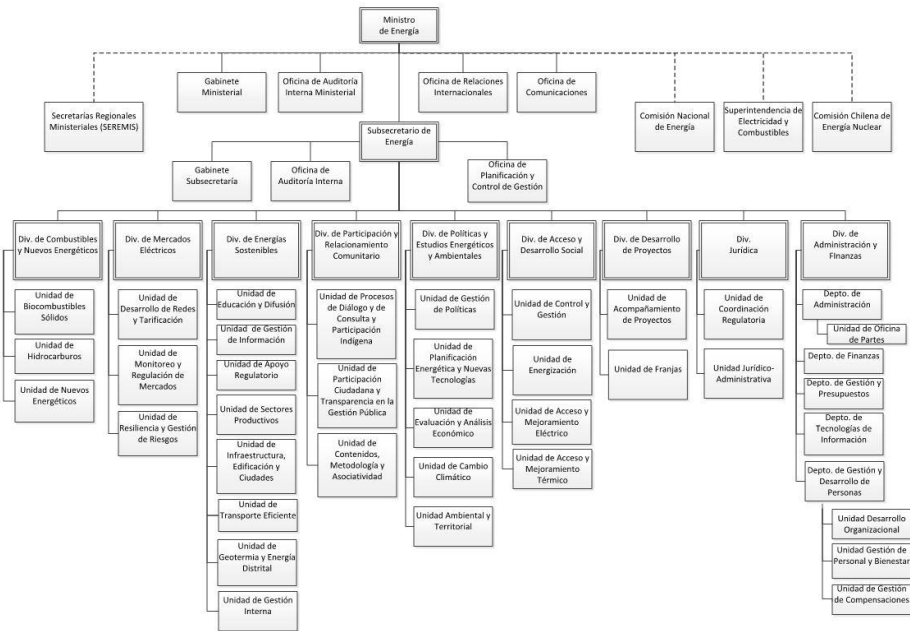
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
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



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

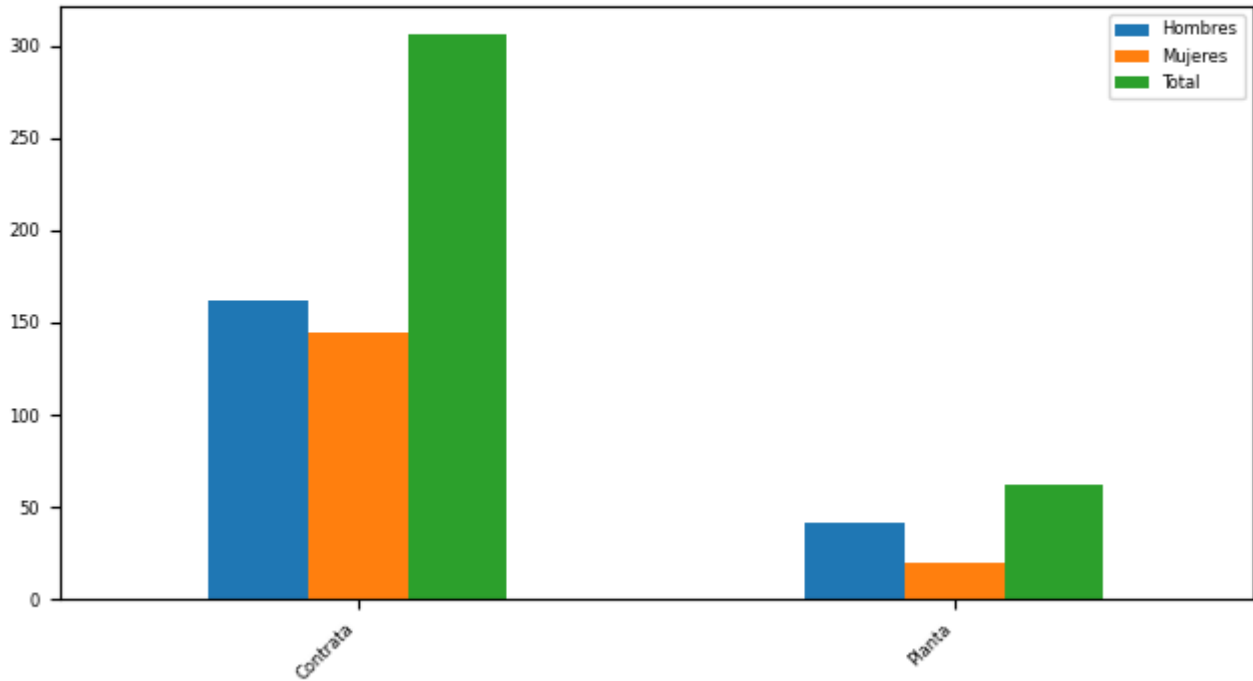


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Luis Ávila Bravo
Jefe División Ingeniería Eléctrica	Mariano Corral González
Jefe División Ingeniería Combustibles	Alejandro Lemus Moreno
Jefe División Jurídica	Sebastián Leyton Pérez
Jefe Departamento Administración y Finanzas	Christian Miño Contreras
Jefe Departamento Normas y Estudios	Jaime González Fuenzalida
Secretaria General	Marta Cabeza Vargas
Jefe de Informática	Francisco Balcazar González
Jefe de Comunicaciones	Rafael Egaña Vial
Jefe Departamento Experiencia Ciudadana	Javier Assereto Cortés

Anexo 2: Recursos Humanos

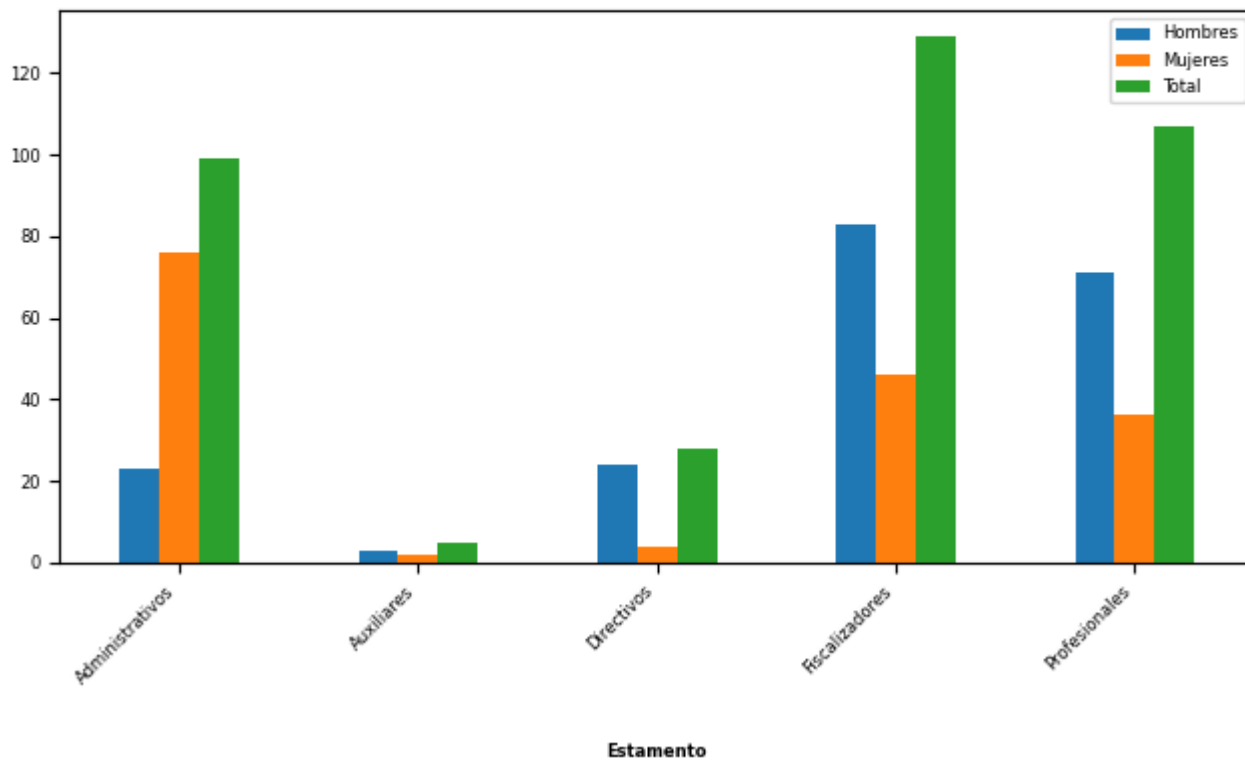
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

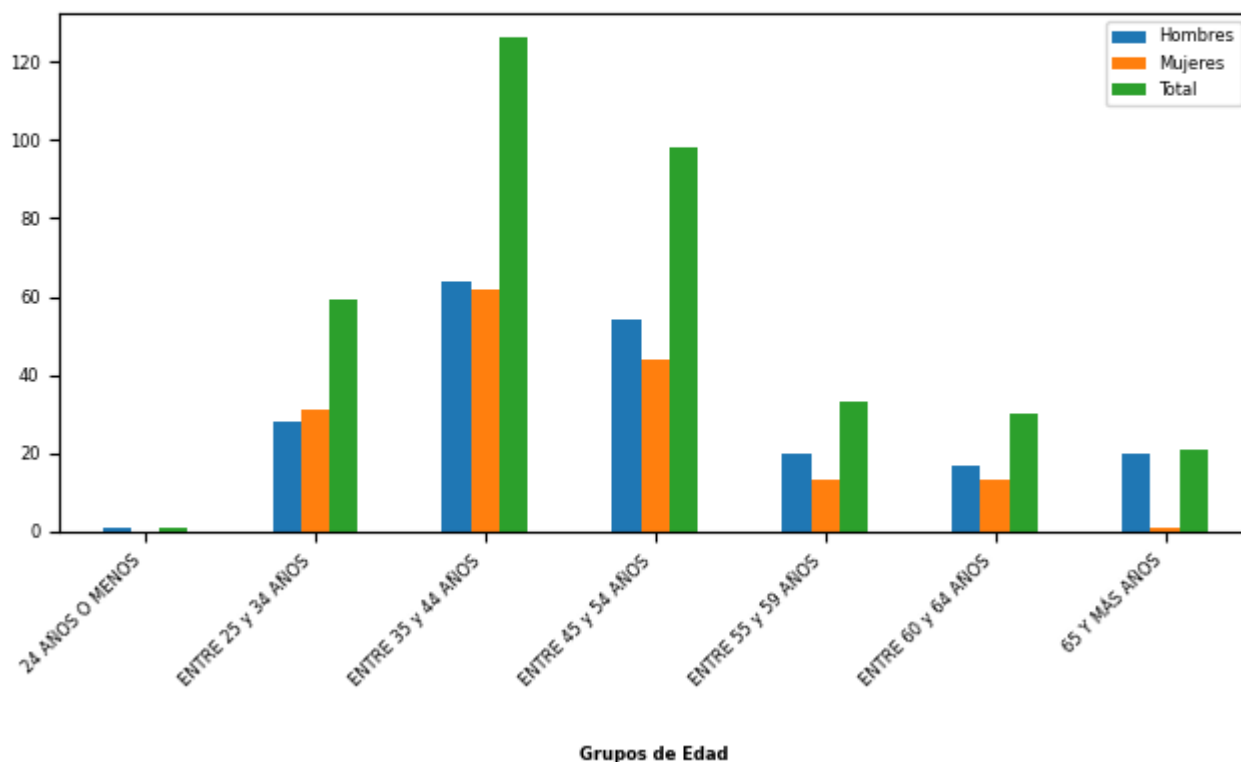
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	144	87,8	162	79,41	306	83,15
Planta	20	12,2	42	20,59	62	16,85
Total	164		204		368	
Porcentaje	44,57		55,43			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



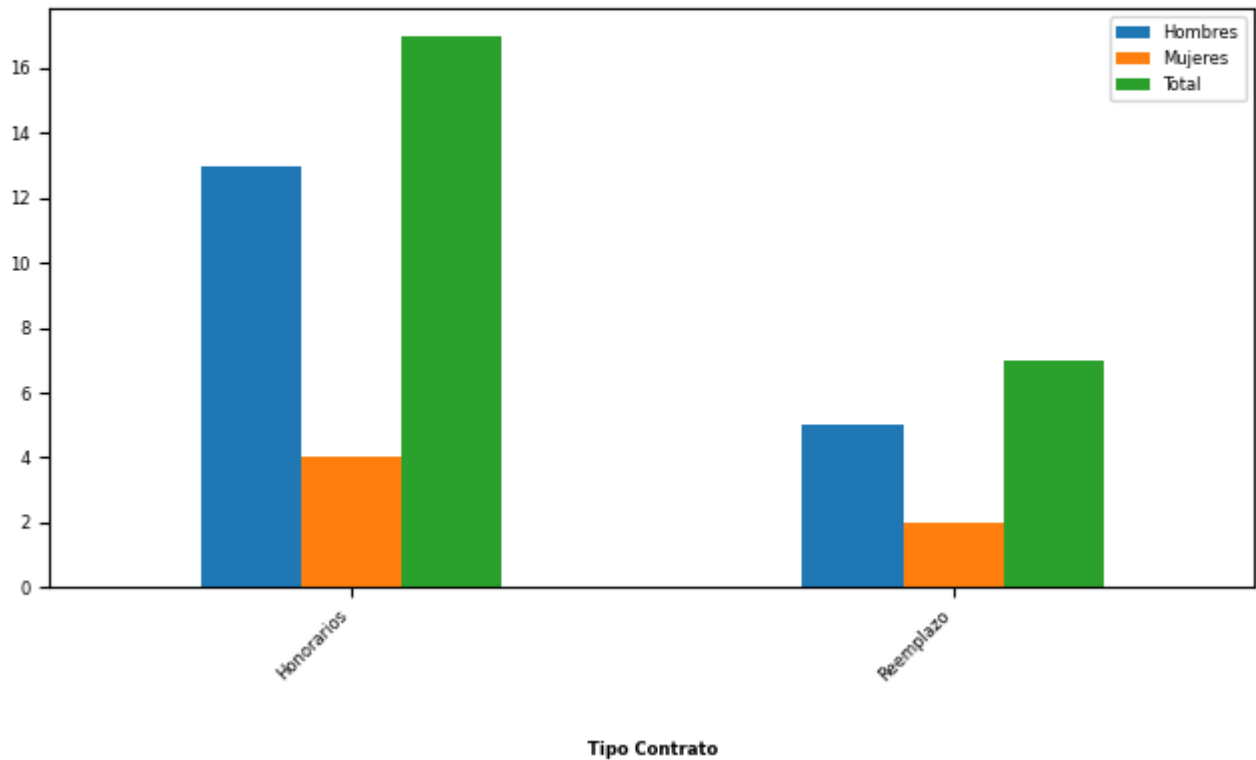
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	76	46,34	23	11,27	99	26,9
Auxiliares	2	1,22	3	1,47	5	1,36
Directivos	4	2,44	24	11,76	28	7,61
Fiscalizadores	46	28,05	83	40,69	129	35,05
Profesionales	36	21,95	71	34,8	107	29,08
Total	164		204		368	
Porcentaje	44,57		55,43			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



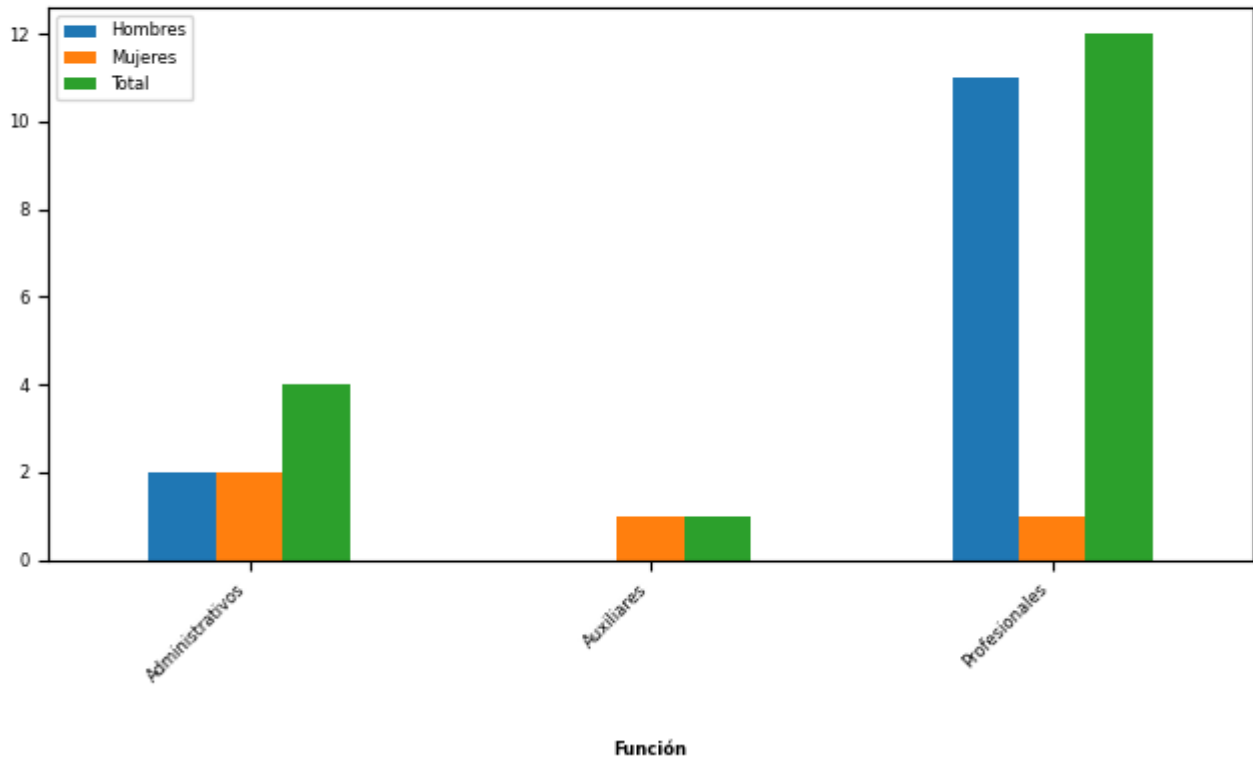
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	0	0	1	0,49	1	0,27
ENTRE 25 y 34 AÑOS	31	18,9	28	13,73	59	16,03
ENTRE 35 y 44 AÑOS	62	37,8	64	31,37	126	34,24
ENTRE 45 y 54 AÑOS	44	26,83	54	26,47	98	26,63
ENTRE 55 y 59 AÑOS	13	7,93	20	9,8	33	8,97
ENTRE 60 y 64 AÑOS	13	7,93	17	8,33	30	8,15
65 Y MÁS AÑOS	1	0,61	20	9,8	21	5,71
Total	164		204		368	
Porcentaje	44,57		55,43			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



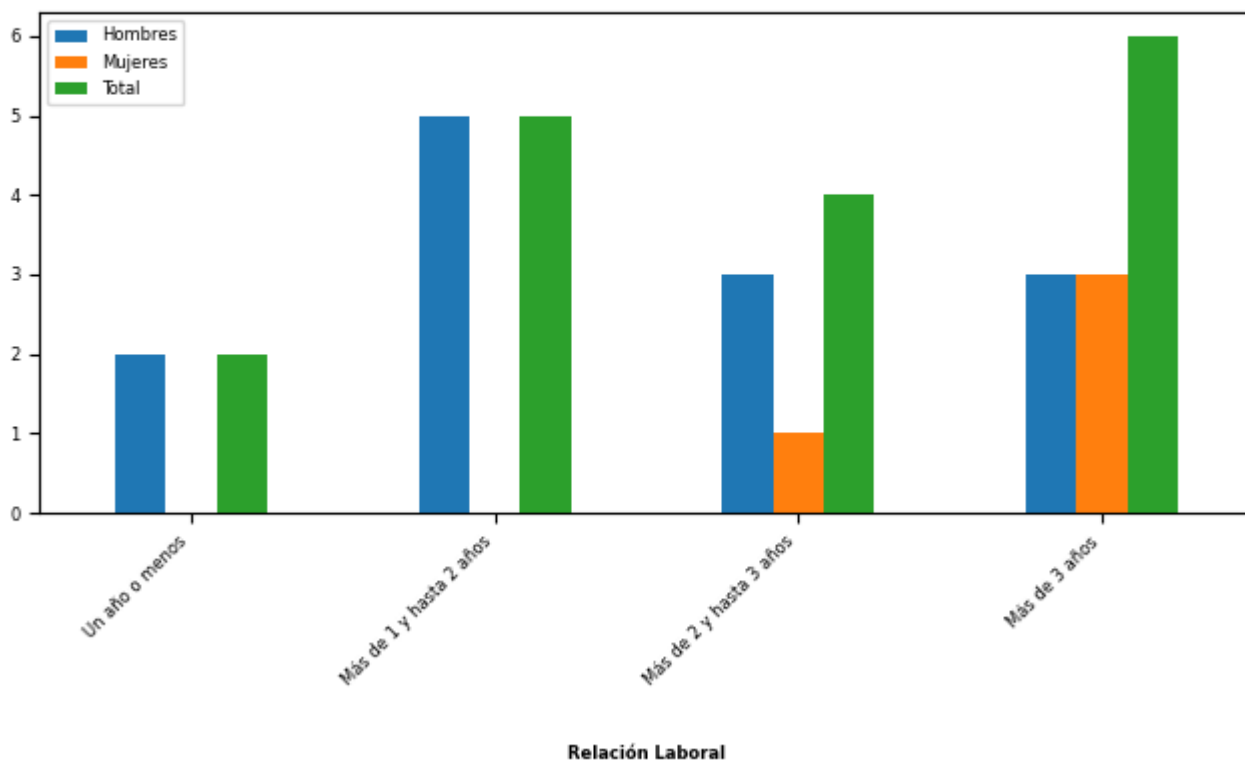
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	4	66,67	13	72,22	17	70,83
Reemplazo	2	33,33	5	27,78	7	29,17
Total	6		18		24	
Porcentaje	25,0		75,0			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	2	50,0	2	15,38	4	23,53
Auxiliares	1	25,0	0	0	1	5,88
Profesionales	1	25,0	11	84,62	12	70,59
Total	4		13		17	
Porcentaje	23,53		76,47			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	0	0	2	15,38	2	11,76
Más de 1 y hasta 2 años	0	0	5	38,46	5	29,41
Más de 2 y hasta 3 años	1	25,0	3	23,08	4	23,53
Más de 3 años	3	75,0	3	23,08	6	35,29
Total	4		13		17	
Porcentaje	23,53		76,47			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	16	13	9
(b) Total de ingresos a la contrata año t	24	24	16
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	66%	54%	56%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	16	13	9
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	16	13	9
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	100%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	9	2	8
(b) Total dotación efectiva año t	355	355	368
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	2,54%	0,56%	2,17%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	4	0	3
Funcionarios fallecidos año t	1	1	2
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	4	0	3
Otros retiros voluntarios año t	0	0	0
Funcionarios retirados por otras causales año t	0	1	0

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	9	2	8

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	37	24	21
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	9	2	8
Porcentaje de recuperación (a/b)	411%	1.200%	262%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	67	62	62
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	15	17	48
(b) Total Contratos efectivos año t	288	293	306
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	5,21%	5,80%	15,69%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	141	233	204
(b) Total Dotación Efectiva año t	355	355	368
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	39,72%	65,63%	55,43%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	650	697	366
(b) Total de participantes capacitados año t	200	343	204
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	3,25	2,03	1,79

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	3	3	0
(b) N° de actividades de capacitación año t	51	33	16
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b))	5,88%	9,09%	0,00%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	5	8	9
(b) Total Dotación Efectiva año t	355	355	368
Porcentaje de becados (a/b)	1,41%	2,25%	2,45%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	240	361	294
(b) Total Dotación Efectiva año t	355	355	368
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,68	1,02	0,80

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	134	123	138
(b) Total Dotación Efectiva año t	355	355	368
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,38	0,35	0,38

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	29	1	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	355	355	368
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,08	0,00	0,00

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	65	125	10
(b) Total Dotación Efectiva año t	355	355	368
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,18	0,35	0,03

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	326	320	314
Lista 2	5	1	2
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	331	321	316
(b) Total Dotación Efectiva año t	355	355	368
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	93,24%	90,42%	85,87%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	si	si	si

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	si	si	si

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	5
(b) Total de ingresos a la contrata año t	24	24	16
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,00%	31,25%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	5
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)			

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	5
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	%	%	%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	14.877.373	14.580.783	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	306.318	444.385	1
APORTE FISCAL	14.440.841	14.034.625	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	130.214	101.773	
GASTOS	14.754.275	14.650.686	
GASTOS EN PERSONAL	11.588.660	12.083.360	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.339.204	2.004.260	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	99.959	41.815	
INTEGROS AL FISCO	0	157.074	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	331.065	237.515	
SERVICIO DE LA DEUDA	395.387	126.662	
RESULTADO	123.098	-69.903	2

Notas:

- 1: Corresponde a los ingresos devengados por licencias medicas del personal de la institucion
- 2: Debido a la pandemia el presupuesto inicial de la institucion se vio reducido de manera considerable

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	14.494.813	14.709.072	14.580.783	128.289	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	41.168	360.926	444.385	-83.459	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	36.987	205.295	290.018	-84.723	
	99		Otros	4.181	155.631	154.367	1.264	
9			APORTE FISCAL	14.453.645	14.348.136	14.034.625	313.511	
	01		Libre	14.453.645	14.348.136	14.034.625	313.511	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	10	101.773	-101.763	
	10		Ingresos por Percibir	0	10	101.773	-101.763	
			GASTOS	14.494.813	14.835.734	14.650.686	185.048	
21			GASTOS EN PERSONAL	11.543.849	12.099.849	12.083.360	16.489	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.254.658	2.072.974	2.004.260	68.714	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	10	100.690	41.815	58.875	
	01		Prestaciones Previsionales	0	76.259	17.395	58.864	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	10	24.431	24.420	11	
25			INTEGROS AL FISCO	0	157.074	157.074	0	
	99		Otros Integros al Fisco	0	157.074	157.074	0	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	696.296	278.485	237.515	40.970	
	05		Máquinas y Equipos	72.717	23.980	5.569	18.411	
	06		Equipos Informáticos	89.262	30.483	24.230	6.253	
	07		Programas Informáticos	534.317	224.022	207.716	16.306	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	126.662	126.662	0	
	07		Deuda Flotante	0	126.662	126.662	0	

c) Indicadores Financieros

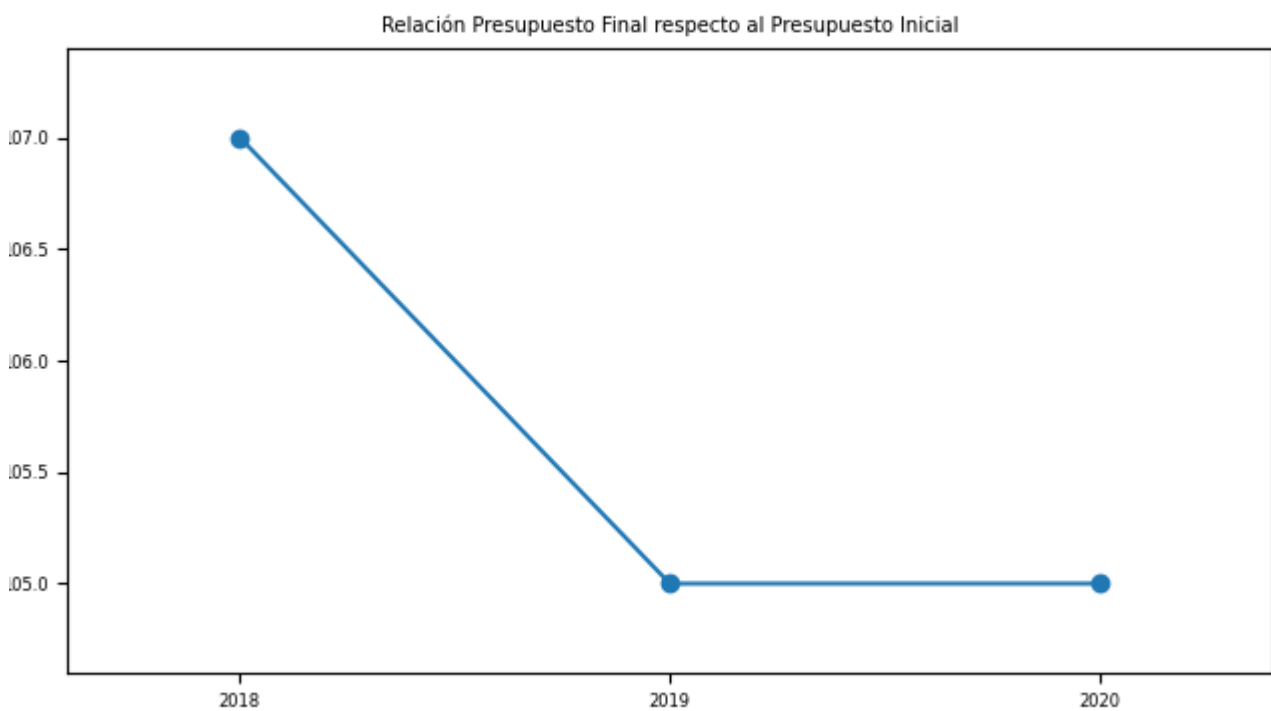
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
107	105	105

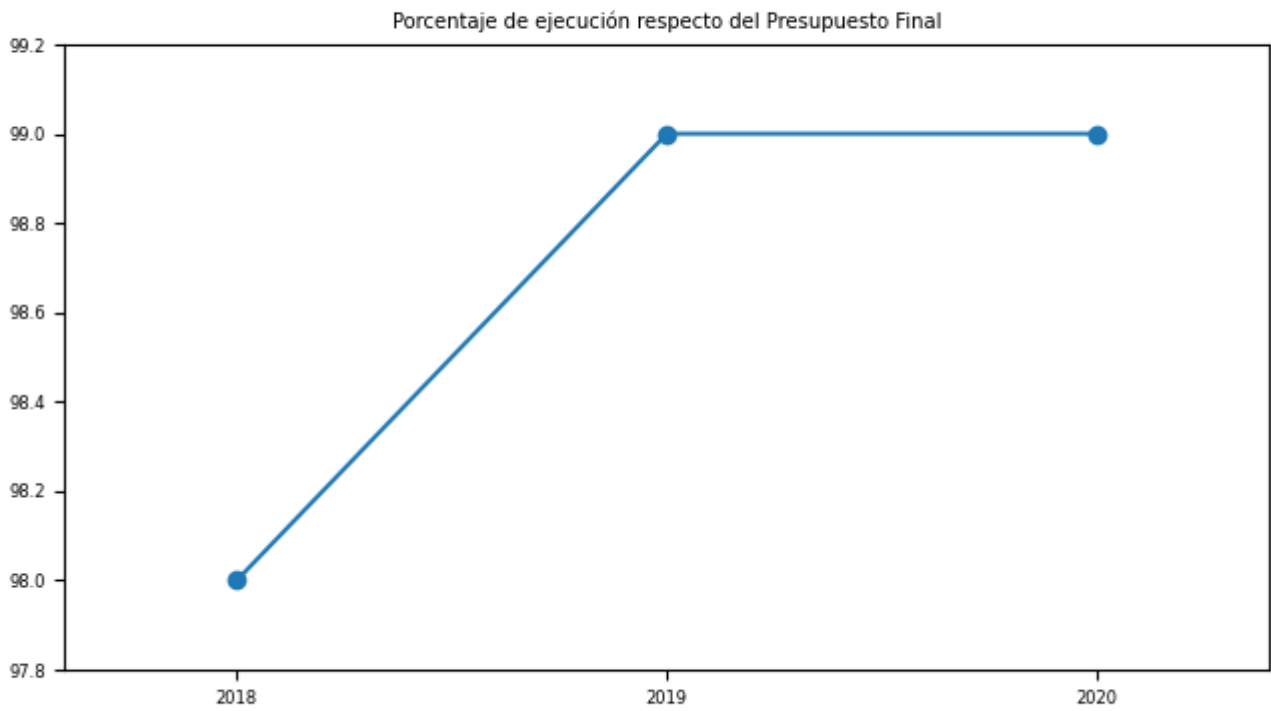


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
98	99	99



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Compra Right Now	140.000.000	140.000.000	136.250.000	Corresponde a la mantención de la licencia necesaria para realizar seguimiento a las consultas ciudadanas, además de realizar seguimiento a lo reclamos generados a las distintas empresas fiscalizadas

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 94,6%

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

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.

Fórmula de cálculo: (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

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados el año t	15	15	15	15	15	
Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados a elaborar y/o a modificar en el año t	15	15	15	15	15	

Fiscalización

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.

Fórmula de cálculo: (Nº de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en año t/Nº de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	103,0%	101,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nº de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en año t	568	568	567	565	565	

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
N° de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t	550	565	565	565	565	

Autorizaciones y registros - Concesiones

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

Fórmula de cálculo: (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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	82,0%	90,4%	81,0%	84,7%	81,0%	100,0%
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	50	47	34	61	47	
total de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en el año t	61	52	42	72	58	

Fiscalización

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

Fórmula de cálculo: (Total de inspecciones de terreno rechazadas en el año t/Total de inspecciones de terreno realizadas en el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	85,0%	84,0%	79,0%	65,0%	83,0%	78,3%
Total de inspecciones de terreno rechazadas en el año t	5.420	4.929	3.916	1.098	4.460	
Total de inspecciones de terreno realizadas en el año t	6.409	5.858	4.942	1.682	5.400	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Elaborar un plan de trabajo para desarrollar una propuesta de ordenamiento de la normativa de hidrocarburos	En Proceso
2020	Modificación a la Ley Orgánica de la SEC	En Proceso
2020	Estrategia Hidrógeno Verde	En Proceso
2020	Perfeccionamiento de la Ley General de Servicios Eléctricos	En Proceso
2020	Lanzamiento Mapa de Vulnerabilidad Energética	Terminado
2020	Ampliar y profundizar las instancias de participación ciudadana en el ciclo de vida de las políticas, planes, programas, acciones, instrumentos e iniciativas legislativas	En Proceso

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE ENERGIA	Partida Presupuestaria	24
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	Capitulo Presupuestario	4
Dotación	368		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	5	50	48,0
2.- Eficiencia Institucional	3	20	20,0
3.- Calidad de Servicio	5	30	29,5
Total	13	100	97,5

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					50%	48,0%
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	8.96 % (217857.0 / 2430271.0)*100	Cumple	5	5,0
2	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.	100,0 %	100.00 % (15.0 / 15.0)*100	100.00 % Descuento por informar con error	20	18,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
3	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 % (565 /565)*100	100.00 %	10	10,0
4	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	54.11 % (18327.00 /33871.00)*100	Cumple	5	5,0
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (3 /3)*100	100.00 %	10	10,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					20%	20,0%
6	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	Medir	75.97 % (2241775.00 / 2950954.00)*100	Cumple	10	10,0
7	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	14,00 %	11.87 % (1738559.00 / 14650686.00)*100	117.94 %	5	5,0
8	Índice de eficiencia energética.	Medir	20.69 kWh/m2 675909.17 /32664.00	Cumple	5	5,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					30%	29,5%
9	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	91.56 % (293.00 / 320.00)*100	Cumple	10	10,0
10	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	-37.00 % 25 -62	Cumple	5	5,0
11	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	54,55 %	58.14 % (25.00 / 43.00)*100	106.58 %	5	5,0
12	Tiempo promedio de trámites finalizados	65,00 días	52.61 días 7786.00 / 148.00	123.55 % Descuento por informar con error	5	4,5
13	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	84,71 %	93.67 % (3801.00 / 4058.00)*100	110.58 %	5	5,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					97,5%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					6,6% (100% del Bono)	

El resultado 2020 de 97,5% de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES, se debe a hallazgos detectados en tres indicadores. 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, descuento de 10% sobre el ponderador por error de omisión debido a que los medios de verificación presentados originalmente se encontraban incompletos ya que no fue posible identificar los 15 protocolos programados a elaborar en 2020. Se verifica el cumplimiento con las aclaraciones y antecedentes adicionales enviados por el Servicio. Tiempo promedio de trámites finalizados, descuento de 10% sobre el ponderador por error de exactitud, se mal interpretó el requisito técnico N°4 del indicador, que señala "El número de días contabilizados para los trámites finalizados, corresponden a días corridos. Se considera que el día 1 del trámite corresponde al día siguiente a la solicitud de éste", lo que afectó inicialmente el valor del numerador, ya que el Servicio para calcular el numerador utilizó una fórmula que resta 1 día a la contabilización de días corridos entre el día de inicio del trámite y el día en que se encuentra finalizado. En etapa de reclamo el servicio aporta los antecedentes que permiten verificar los valores de acuerdo a los requisitos técnicos. Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución, no cumple el requisito técnico referido a compra colaborativa, el Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas consistentes en otras causas externas que implicaron que se declarara desierta la licitación colaborativa para la contratación del servicio de encuestas, cumpliendo de manera alternativa el requisito técnico a través de trato directo.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
-----	--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No Aplica
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	No Aplica
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	Se cumple Medida: Durante el año 2020 se realizan acciones de difusión del Protocolo y Procedimiento de denuncia de maltrato, acoso laboral y acoso sexual de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, tanto por medio de correos electrónicos y charlas realizadas por el Subdepartamento de de personal y cápsulas audiovisuales preparadas y difundidas por la Unidad de Comunicaciones. En el informe final presentado se da cuenta de todas las actividades desarrolladas durante el año 2020 y el seguimiento y monitoreo de consultas y denuncias, manteniéndose registro actualizado de éstas y de las diligencias y acciones asociadas.
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	No Aplica
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	Se cumple medida: Según lo comprometido en el Plan de Trabajo 2020, por medio de Resolución 108 del 01 de abril del año 2020 se Aprueba modificación del Plan Trianual de Capacitación, incorporando capacitación en materias de equidad de género para 20 funcionarios y funcionarias para el año 2020. Esta capacitación se materializó durante el 2° semestre de 2020, en la que participaron 23 funcionarios/as de la SEC, con cargos de jefatura y encargados de áreas. La capacitación fue impartida por la facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, por medio de plataforma online CISCO WEBEX MEETINGS, para sesiones de clases en vivo, y de manera complementaria se dispone a través de la Plataforma de Gestión Docente la entrega de material obligatorio del curso y material de apoyo.

Medidas	Resultados 2020
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se cumple medida: En lo referente a difusión y comunicaciones internas, la Unidad de Comunicaciones en conjunto con la Comisión de Género Institucional, elaboran y difunden entre los funcionarios y funcionarias de la SEC Cápsulas Audiovisuales, que abordan, entre otras, Procedimiento de Maltrato, Acoso laboral y sexual; día internacional de la mujer, "invitando a romper las etiquetas"; y, No discriminación, respeto y tolerancia. En lo que respecta a Comunicaciones externas, la SEC ha realizado adecuaciones a su sitio WEB y una gestión de redes sociales con el objeto de entregar contenidos, informar e interactuar con los ciudadanos y ciudadanas por medio de un lenguaje neutro, sin carga de género y procurando utilizar en todas sus publicaciones imágenes e iconografía que represente tanto a hombres como a mujeres, niños y niñas, instaladores autorizados e instaladoras autorizadas, etc.
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	No Aplica
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No Aplica
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	Se cumple medida: Durante el año 2020 se realiza seguimiento y análisis de datos obtenidos de los sistemas de información con desagregación por Sexo que utiliza la SEC en el ámbito de atención de ciudadanos según lo comprometido en programa de trabajo, dando cuenta de la correcta operación de los sistemas durante todo el año, obteniéndose como resultado, entre otros datos que: Se atendieron 172.337 personas por medio de los diferentes canales de atención de la SEC, de los cuales el 64% correspondieron a una mujer, cifras totales que presentan cambios respecto al año 2019 debido a la situación de pandemia, especialmente en los números y porcentajes referidos a canal presencial v/s los canales remotos (call center, Mobile y WEB). En lo que se refiere al Registro de Instaladores e Instaladoras Autorizados/as; se otorgaron durante el año 6.864 licencias de instaladores e instaladoras autorizadas entregadas, de las cuales 270 correspondieron a una mujer, es decir el 4%; con un stock a diciembre de 2020 de 67.420 licencias vigentes, correspondiendo un 96% a un hombre y un 2,4% a una mujer, existiendo un 1,6% que no declara su género. Finalmente, en lo que es el seguimiento del Edeclarador, durante el año 2020 se declararon 236.572 declaraciones de instalaciones eléctricas y de gas, siendo 230.666 declaradas por un hombre y 5.906 por una mujer, correspondiendo estas últimas a un 2,5%.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
-----------------	--------------------	-----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------------------------

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley:

Fecha de promulgación:

Fecha de entrada en Vigencia:

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

No se registran premios o reconocimientos que informar para el año 2020.