

OFICIO ORDINARIO N° 1170 / 2023

ANT.: 1. Oficio N°38997, de 29 de mayo de 2023, de la Cámara de Diputadas y Diputados.

2. Oficio Ord. N°1026, de 1 de agosto de 2023, de la Subsecretaría de Energía.

3. Oficio N°186624, de 18 de agosto de 2023, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

MAT.: Informa sobre respuesta a Oficio N°38997, de 29 de mayo de 2023, de la Cámara de Diputadas y Diputados.

SANTIAGO, 31 de Agosto de 2023

DE : SEÑOR DIEGO PARDOW LORENZO
MINISTRO DE ENERGÍA

PARA : SU EXCELENCIA EL PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
HONORABLE DIPUTADO RICARDO CIFUENTES LILLO

Me permito comunicar a usted que esta cartera recibió el oficio del ANT 1., a través del cual el Honorable Diputado señor Tomás Lagomarsino Guzmán ha requerido a esta cartera de Estado que informe sobre las razones del error que arrojaba la página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) el día 25 de mayo, el cual señalaba a los instaladores eléctricos "su clase de instalador no está vigente". Indicando las medidas que se han adoptado o se adoptarán para evitar nuevos episodios de similares características, de acuerdo con las consideraciones que expone.

En razón de que lo requerido recae en el ámbito de competencia de dicho organismo fiscalizador esta cartera derivó la mencionada solicitud a la SEC, de acuerdo al oficio del ANT. 2., solicitando otorgar respuesta directa a la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados.

Finalmente, para su conocimiento, dicha institución otorgó respuesta a su presentación mediante el Oficio N°186624, el cual se adjunta.

Sin otro particular, saluda atentamente a Vuestra Excelencia,



DIEGO GONZALO PARDOW LORENZO
Ministro de Energía

EXP: SIS-1764

DISTRIBUCIÓN:

1. Destinatario.
2. Prosecretario de la Cámara de Diputadas y Diputados.
3. Gabinete Ministro de Energía.
4. Sistema de Atención Ciudadana y Transparencia.
5. Archivo Oficina de Partes.

MGV/CLB/FMA/ddp



Código: 1693520627299P2853 validar en <https://www3.esigner.cl:8543/EsignerValidar/verificar.jsp>
Este Documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo a la ley N° 19.799

OFICIO ORDINARIO N° 1170 / 2023

ANT.: 1. Oficio N°38997, de 29 de mayo de 2023, de la Cámara de Diputadas y Diputados.

2. Oficio Ord. N°1026, de 1 de agosto de 2023, de la Subsecretaría de Energía.

3. Oficio N°186624, de 18 de agosto de 2023, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

MAT.: Informa sobre respuesta a Oficio N°38997, de 29 de mayo de 2023, de la Cámara de Diputadas y Diputados.

SANTIAGO, 31 de Agosto de 2023

DE : SEÑOR DIEGO PARDOW LORENZO
MINISTRO DE ENERGÍA

PARA : SU EXCELENCIA EL PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
HONORABLE DIPUTADO RICARDO CIFUENTES LILLO

Me permito comunicar a usted que esta cartera recibió el oficio del ANT 1., a través del cual el Honorable Diputado señor Tomás Lagomarsino Guzmán ha requerido a esta cartera de Estado que informe sobre las razones del error que arrojaba la página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) el día 25 de mayo, el cual señalaba a los instaladores eléctricos "su clase de instalador no está vigente". Indicando las medidas que se han adoptado o se adoptarán para evitar nuevos episodios de similares características, de acuerdo con las consideraciones que expone.

En razón de que lo requerido recae en el ámbito de competencia de dicho organismo fiscalizador esta cartera derivó la mencionada solicitud a la SEC, de acuerdo al oficio del ANT. 2., solicitando otorgar respuesta directa a la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados.

Finalmente, para su conocimiento, dicha institución otorgó respuesta a su presentación mediante el Oficio N°186624, el cual se adjunta.

Sin otro particular, saluda atentamente a Vuestra Excelencia,



DIEGO GONZALO PARDOW LORENZO
Ministro de Energía

EXP: SIS-1764

DISTRIBUCIÓN:

1. Destinatario.
2. Prosecretario de la Cámara de Diputadas y Diputados.
3. Gabinete Ministro de Energía.
4. Sistema de Atención Ciudadana y Transparencia.
5. Archivo Oficina de Partes.

MGV/CLB/FMA/ddp



Código: 1693520627299P2853 validar en <https://www3.esigner.cl:8543/EsignerValidar/verificar.jsp>
Este Documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo a la ley N° 19.799

ANT.: 1.- Oficio N°38997, de 29 de mayo de 2023, de la Cámara de Diputados.

2.- Oficio N° 1026 de 01.08.2023 del Sr. Subsecretario de Energía

MAT.: Emite informe solicitado.

DE: MARTA CABEZA VARGAS
SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

A : H. DIPUTADO TOMÁS LAGOMARSINO GUZMÁN

Mediante Oficio del ANT. 2, el Sr. Subsecretario de Energía, don Luis Ramos Barrera ha señalado lo siguiente: *Mediante oficio del Ant., el honorable diputado señor Tomás Lagomarsino Guzmán ha requerido a esta cartera de Estado que informe sobre las razones del error que arrojaba la página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) el día 25 de mayo, el cual señalaba a los instaladores eléctricos "su clase de instalador no está vigente". Indicando las medidas que se han adoptado o se adoptarán para evitar nuevos episodios de similares características, de acuerdo a las consideraciones que expone. En razón de que lo requerido recae en materias de su competencia, solicito a Ud. dar respuesta directa a la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados y enviar copia digital de dicha comunicación a esta cartera ministerial.*

ANTECEDENTES.

Es del caso señalar como antecedente que se presentó a la institución una solicitud de Transparencia efectuada por un ciudadano, la cual señalaba lo siguiente:

"...Se requiere la base de datos de técnicos instaladores certificados de gas y electricidad, autorizados y vigentes en la SEC. Deben contener el Nombre, Correo Electrónico, RUT (opcional), Dirección (opcional), Comuna, No Teléfono o No Celular, Licencia Clase y vigencia de su certificado."

Por la amplitud de lo solicitado y a efecto dar respuesta a esa consulta, fue necesario implementar en nuestros sistemas ciertas modificaciones y así obtener los datos requeridos.

Producto de lo indicado, en particular lo descrito precedentemente, es que dicha modificación provocó un error en el sistema E-Declarador, (sistema electrónico institucional que recepciona las diferentes declaraciones) de forma tal que, cuando un usuario instalador requería crear una nueva declaración de instalaciones el sistema presentaba el mensaje **"Su clase de instalador no está vigente"** lo cual no permitía continuar con el proceso.

EFFECTOS DE LA FALLA



Caso:1904261 Acción:3405334 Documento:3694760
V°B° PFM/HAM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3405334&pd=3694760&pc=1904261>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

- a) Es importante mencionar que, salvo lo indicado en el punto anterior, todos nuestros sistemas operaron normalmente. En efecto, los usuarios instaladores podían consultar, modificar y/o corregir declaraciones ingresadas anteriormente. El sistema de Registro Nacional de Instaladores (RNI) tampoco se vio afectado y precisamente en ese sistema también se podía consultar el correcto estado de sus licencias.

Se debe indicar, además, que los sistemas de gestión y fiscalización que utiliza esta Superintendencia tampoco fueron interrumpidos, por lo cual los servicios que se entregan a nuestros usuarios estuvieron siempre funcionales.

- b) Si bien la falla comenzó aproximadamente a las 13:37, cuando se aplicó la modificación en nuestros sistemas de acuerdo con lo indicado, el Departamento de Informática tomó conocimiento a las 20:40 de ese día y se logró corregir a las 20:55, es decir la corrección de la aplicación tomó 15 minutos de tiempo.

Es muy importante señalar que nuestras alertas de continuidad operativa para monitorear nuestras aplicaciones no dieron cuenta del problema, pues a pesar del mensaje erróneo que recibían los instaladores la aplicación siempre estuvo operativa. Además, conforme a lo indicado se trata de una situación muy particular, lo cual dificulta un monitoreo automático.

Se suma a lo anterior, que lamentablemente no recibimos ningún correo o aviso por cualquier otra vía antes de las 20:40 horas de ese día, por parte de alguna otra unidad de la SEC, lo cual nos habría permitido aplicar la corrección necesaria mucho antes.

RESPECTO A LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE NUESTROS SISTEMAS INFORMÁTICOS

En los aspectos relacionados con la continuidad operativa y gestión para mitigación de fallas es nuestra plataforma, es muy importante indicar lo siguiente:

1. La continuidad operativa de nuestra plataforma es cercana al 100%. Para lograr esto, considerando que un año contiene 8760 horas (24 horas x 365 días) nuestra meta es mantener nuestras aplicaciones disponibles para el público durante 8752 horas al año, es decir cumplir con un indicador del 99.9% anual.
2. Evidencia de lo anterior, es el gráfico de **la imagen 1**. Allí se muestra la creación de trámites eléctricos en forma diaria en nuestra plataforma durante este año (enero a julio del 2023):

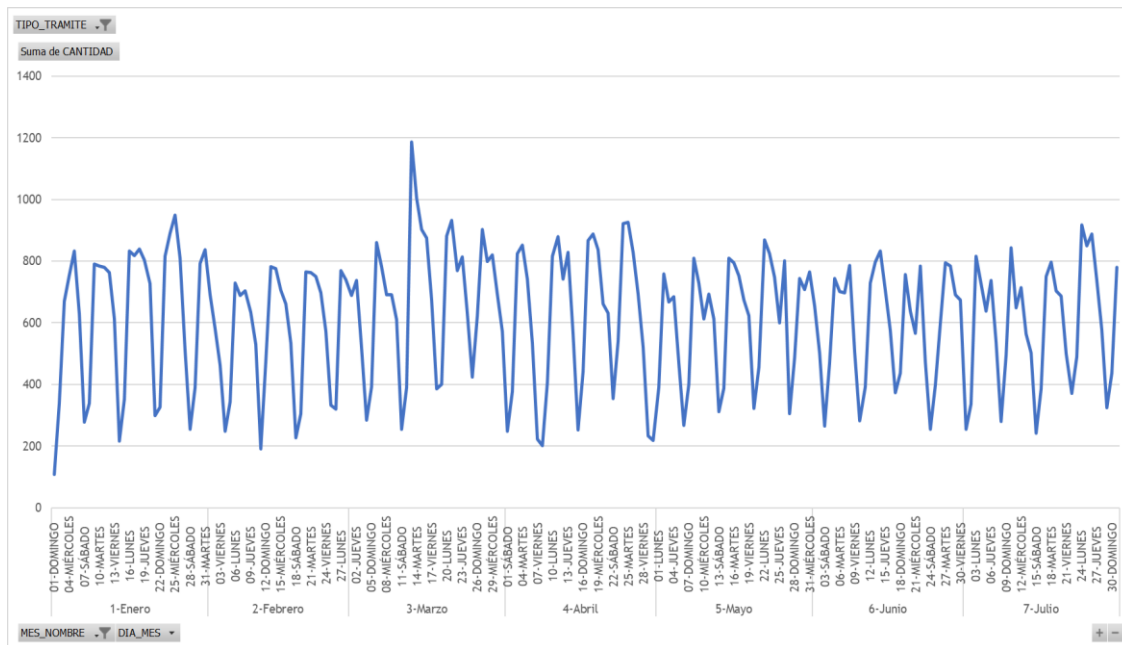
Imagen 1: Cantidad de trámites eléctricos creados diariamente en plataforma de la SEC, durante este año:



Caso:1904261 Acción:3405334 Documento:3694760
V°B° PFM/HAM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3405334&pd=3694760&pc=1904261>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



Dia

Se observa que la mayor demanda se presenta en los días lunes a miércoles y una menor demanda en los días jueves a domingo, lo cual responde a los hábitos de usuarios. De acuerdo con la curva del gráfico, se observa que nuestra plataforma ha estado disponible sin mayores interrupciones durante el transcurso del año.

- Respecto al día de la falla (25 de mayo de este año), en **la imagen 2** se muestra la creación de trámites del ámbito eléctrico y de combustibles. Allí se observa que en el transcurso de la falla si bien no se pudieron crear trámites del ámbito eléctrico, los trámites del ámbito de combustibles operaron normalmente.

Luego, cuando se realizaron las correcciones necesarias (a las 20:55 horas), la creación de trámites eléctricos presenta un alza importante, lo cual se debe a que los usuarios instaladores pudieron continuar normalmente con sus actividades.

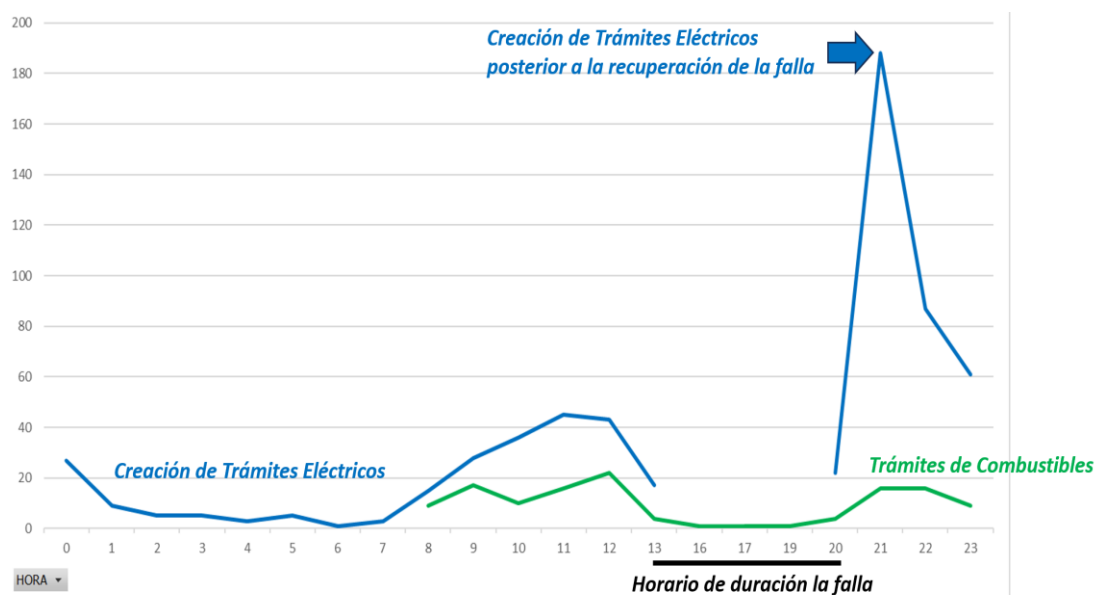
Imagen 2: Cantidad de trámites el día de la falla (25 de mayo, del 2023)



Caso:1904261 Acción:3405334 Documento:3694760
V°B° PFM/HAM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3405334&pd=3694760&pc=1904261>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



MEDIDAS ADOPTADAS PARA EVITAR ESTE TIPO DE FALLAS

Por lo expuesto en los puntos precedentes, puedo señalar que, si bien continuamente aplicamos las medidas necesarias para entregar un servicio continuo, no es factible garantizar una continuidad operativa del 100%. Si bien en esta oportunidad la falla se debió a un ajuste en nuestras aplicaciones, lo cual está anteriormente explicado, siempre existen factores que pueden afectar nuestros sistemas, por ejemplo, una caída de servicio de nuestro proveedor de Internet.

Cabe señalar que, en el ámbito de implementación de sistemas informáticos, aplicamos pruebas de testeo para el aseguramiento de la calidad del software. Esto no siempre es compatible con los plazos legales establecidos para responder las solicitudes por Ley Transparencia, pues se traduce en exigir esfuerzos adicionales a nuestros equipos técnicos y plataformas informáticas y así atender requerimientos para los cuales no fueron diseñadas originalmente.

Lo óptimo sería contar con una segunda plataforma informática en donde se pudiera realizar este tipo de procesos sin afectar la plataforma principal, sin embargo, debido a los recursos tecnológicos y presupuestos acotados que disponemos actualmente, no es factible de implementar.

Sin desmedro de lo anterior y para mitigar este tipo de situaciones, es que se ha implementado un monitoreo continuo, de forma tal que se emitirá una alerta si en el transcurso de una hora, no hay registros de creación trámites eléctricos, en consideración a la demanda continua de este tipo de trámites.

Concordantemente con lo anterior, continuaremos realizando todos los esfuerzos necesarios para mantener nuestra continuidad operativa con una meta de cumplimiento del 99.9% anual, siempre con el cuidado necesario para no afectar a nuestros usuarios.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



Caso:1904261 Acción:3405334 Documento:3694760
V°B° PFM/HAM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3405334&pd=3694760&pc=1904261>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 186624
Santiago, 18 de Agosto de 2023



MARTA CABEZA VARGAS
SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES



Caso:1904261 Acción:3405334 Documento:3694760
V°B° PFM/HAM

5/5

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3405334&pd=3694760&pc=1904261>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

OFICIO ORDINARIO N° 1026 / 2023

ANT.: Oficio N° 38997, de 29 de mayo de 2023,
de la Cámara de Diputadas y Diputados.

MAT.: Deriva Oficio del ANT. según lo que se
indica.

SANTIAGO, 1 de Agosto de 2023

DE : SEÑOR LUIS FELIPE ANDRÉS RAMOS BARRERA
SUBSECRETARIO DE ENERGÍA

PARA : SEÑORA MARTA CABEZA VARGAS
SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Mediante Oficio del ANT., el Honorable Diputado señor Tomás Lagomarsino Guzmán ha requerido a esta cartera de Estado que informe sobre las razones del error que arrojaba la página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) el día 25 de mayo, el cual señalaba a los instaladores eléctricos "su clase de instalador no está vigente". Indicando las medidas que se han adoptado o se adoptarán para evitar nuevos episodios de similares características, de acuerdo a las consideraciones que expone.

En razón de que lo requerido recae en materias de su competencia, solicito a Ud. dar respuesta directa a la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados y enviar copia digital de dicha comunicación a esta cartera ministerial.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



LUIS FELIPE ANDRÉS RAMOS BARRERA
Subsecretario de Energía

EXP.: SIS-1764

DISTRIBUCIÓN:

- Destinataria.
- Gabinete Subsecretario de Energía.
- Sistema de Transparencia.
- Oficina de Partes – Archivo.

NFC/CLB/OFM/FMA/ddp



Este Documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo a la ley N° 19.799
Código: 1686867752921 validar en <https://validadoc.minenergia.cl/>