

Cuenta Pública 2011

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES



**Gobierno
de Chile**

LUIS AVILA BRAVO
Superintendente

Cuenta Pública

- I. Contexto General.
- II. Dotación y Presupuesto.
- III. Procesos Relevantes.
- IV. Área Eléctrica.
- V. Área Combustibles.
- VI. Atención Usuarios.
- VII. Desafío 2012.

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO



Gobierno
de Chile

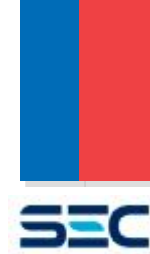
Misión Institucional



Vigilamos que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de Electricidad y Combustibles.



Consistentemente con nuestra misión, los objetivos estratégicos de la SEC son:



De valor público

- **Movilizar los Mercados Energéticos**
- **Posicionar a la SEC**

De los clientes

- **Informar y educar a los ciudadanos**
- **Mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios**

De los procesos

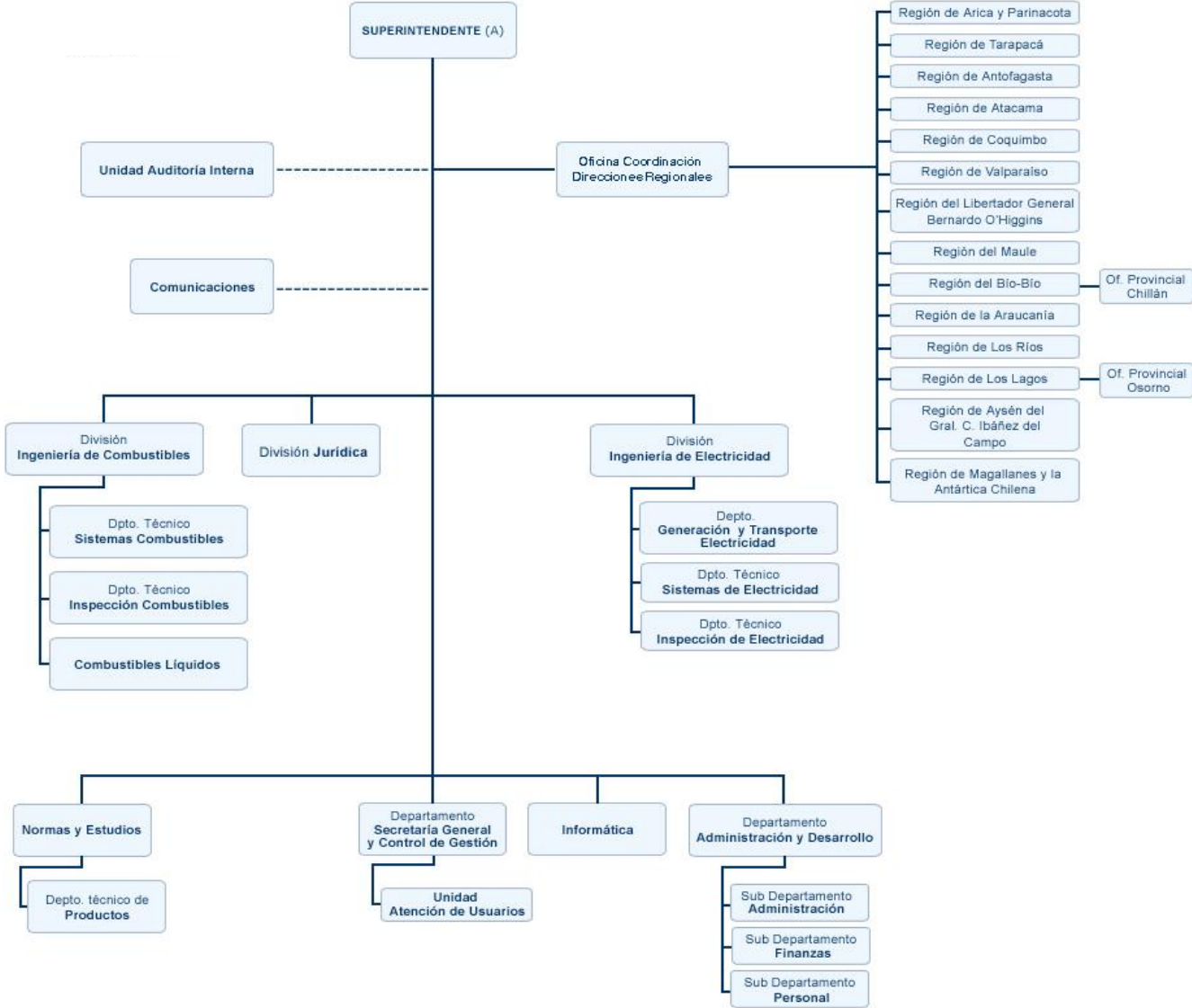
- **Contar con una organización flexible, eficiente, innovadora y tecnológica**
- **Potenciar la Fiscalización eficiente e innovadora**

De las personas/conocimiento

- **Potenciar el desarrollo de quienes trabajamos en la SEC**
- **Desarrollar la Gestión del Conocimiento de la SEC**
- **Fortalecer la gestión Regional de SEC**



ESTRUCTURA ORGANICA DE LA SEC



¿QUÉ ES LA SEC ?



- ❑ Somos el organismo responsable de fiscalizar el cumplimiento por parte de todos los actores del Mercado Energético Nacional, de las leyes y normas técnicas aplicables en los ámbitos de electricidad, gas, combustibles líquidos y productos, buscando que los servicios se otorguen cumpliendo con los estándares de seguridad y calidad exigidos en la legislación vigente.
- ❑ Nuestra principal preocupación son las personas. Queremos que junto al derecho de acceso a los servicios y productos energéticos, tengan acceso a mecanismos de operación y procesos de tramitación transparentes y confiables.
- ❑ La seguridad y calidad también se expresan en Servicios Públicos capaces de responder oportuna y adecuadamente a los problemas que enfrentan con sus clientes.

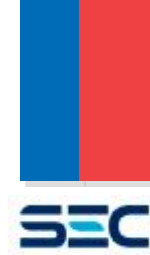


II. DOTACIÓN DE PERSONAL E INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA



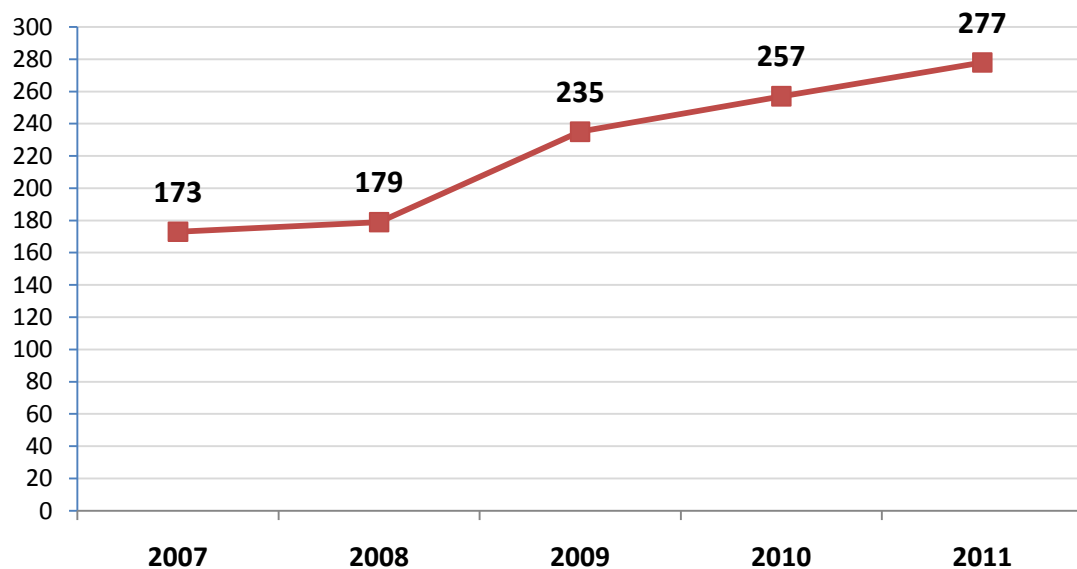
**Gobierno
de Chile**

Dotación y presupuesto



- Evolución numérica de la Dotación efectiva al año 2011

Dotación efectiva



| Año | Dotación efectiva |
|------|-------------------|
| 2007 | 173 |
| 2008 | 179 |
| 2009 | 235 |
| 2010 | 257 |
| 2011 | 277 |

- La dotación efectiva ha aumentado en un **60%** con respecto al año 2007, y un **8%** con respecto al año 2010.
- Actualmente SEC cuenta con 277 funcionarios (planta y contrata), distribuidos en un 72,7% en el nivel central y el 27,3% restante en las 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales .



III. INFORMACIÓN PROCESOS RELEVANTES DE LA SUPERINTENDENCIA



**Gobierno
de Chile**



SEC

1. COLECTORES SOLARES TÉRMICOS



ASPECTOS RELEVANTES TRABAJO SEC EN COLECTORES SOLARES TÉRMICOS.



- El año 2011 se autorizaron y registraron nuevos productos y se realizaron fiscalizaciones a los Organismos de Certificación (OC) y laboratorios de ensayo (LE) en el ámbito solar térmico de acuerdo al programa de fiscalización previamente definido.
- A nivel de desarrollos informáticos, el sistema que administra el registro de productos Centrales Solares Térmicas (CST), Colectores Solares Térmicos Integrados (CSTI) y Depósitos de Acumulación (DA), se mantiene en régimen así como la forma de trabajar a nivel integrado con el Servicio de Impuestos Internos. En relación al sistema informático de inspección, éste se desarrolló durante todo el año 2011, contemplando su entrega en el año 2012.



ASPECTOS RELEVANTES TRABAJO SEC EN COLECTORES SOLARES TÉRMICOS.



- Como resultados del año 2011, en esta materia se pueden destacar: 4 Organismos de Certificación autorizados; 1 Laboratorio de Ensayo autorizado; y 1 OI(organismo Internacional) autorizado.
- También, al 31 de diciembre de 2011 existía un total de 15.793 productos registrados (CST, CSTI y DA) y un total de 1.453 productos utilizados para la generación de Agua Caliente Sanitaria (ACS) en viviendas. Al 31 de Diciembre de 2011 se contabilizaban 3.678 viviendas con el beneficio de calentamiento de agua sanitaria mediante energía solar térmica, que corresponde a una de las Energías Renovables No Convencionales (ERNC).



2. PROYECTO DE CONCESIONES

RESULTADOS PROYECTO CONCESIONES



- El proyecto “Concesiones” es de gran relevancia dentro de los procesos que desarrolla la SEC por su impacto en el mercado energético del país.
- El año 2011 se inició un proyecto para la implementación de una plataforma tecnológica que permita modernizar la tramitación de Concesiones Eléctricas y Geotérmicas. Esta iniciativa permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones. Entre ellos la Contraloría General de la República, el Ministerio de Energía, esta Superintendencia, la Dirección de Fronteras y Límites del Estado, las empresas solicitantes etc.



RESULTADOS PROYECTO CONCESIONES



- Este proyecto lleva como resultado
 - ✓ Reducción de tiempos de tramitación.
 - ✓ Contar con un enfoque proactivo del monitoreo y control del proceso.
- Un dato relevante es que durante el año 2011 se cumplió el indicador de eliminar el bolsón histórico de concesiones de generación, transmisión y distribución eléctrica en un 100%. Es así como se tramitaron completamente las 75 concesiones comprometidas para ese año.



3. PROYECTO DE FISCALIZACIÓN DE LA SEC

CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROYECTO DE FISCALIZACIÓN



- El objetivo del proyecto es revisar, actualizar y perfeccionar el proceso de fiscalización de la SEC.
- En una primera etapa, aborda el proceso de fiscalización directa para las áreas técnicas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles con el fin de lograr mayor cobertura, eficiencia y eficacia.
- Se instalan tres principios de gestión: **Foco en riesgo** que nos permite seleccionar el mejor medio de fiscalización (directa, indirecta o de tercera parte); **Principio de oportunidad** entendida como el control de los plazos asociados a los procesos relevantes; y, **Principio de eficiencia** por cuanto se deben cautelar adecuadamente el uso de los recursos disponibles.



INSTALACIÓN DEL PROYECTO DE FISCALIZACIÓN



- La primera Etapa del proyecto, ya concluida, se focalizó en un 100% en Fiscalización Directa (fiscalización en terreno).
- Durante 2011 se analizó el modelo de negocios de la SEC y en base a los resultados se desarrolló el plan de implementación de la Fiscalización Indirecta (fiscalización de proceso).
- Como una forma de monitorear de manera más precisa y oportuna el comportamiento del mercado eléctrico, se han definido indicadores en los ámbitos de Facturación, Reclamos, Interrupción y Compensaciones, para así contar con información relevante que apoye el proceso de toma de decisiones, y que potencie la calidad del servicio recibido por los consumidores.



4. TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

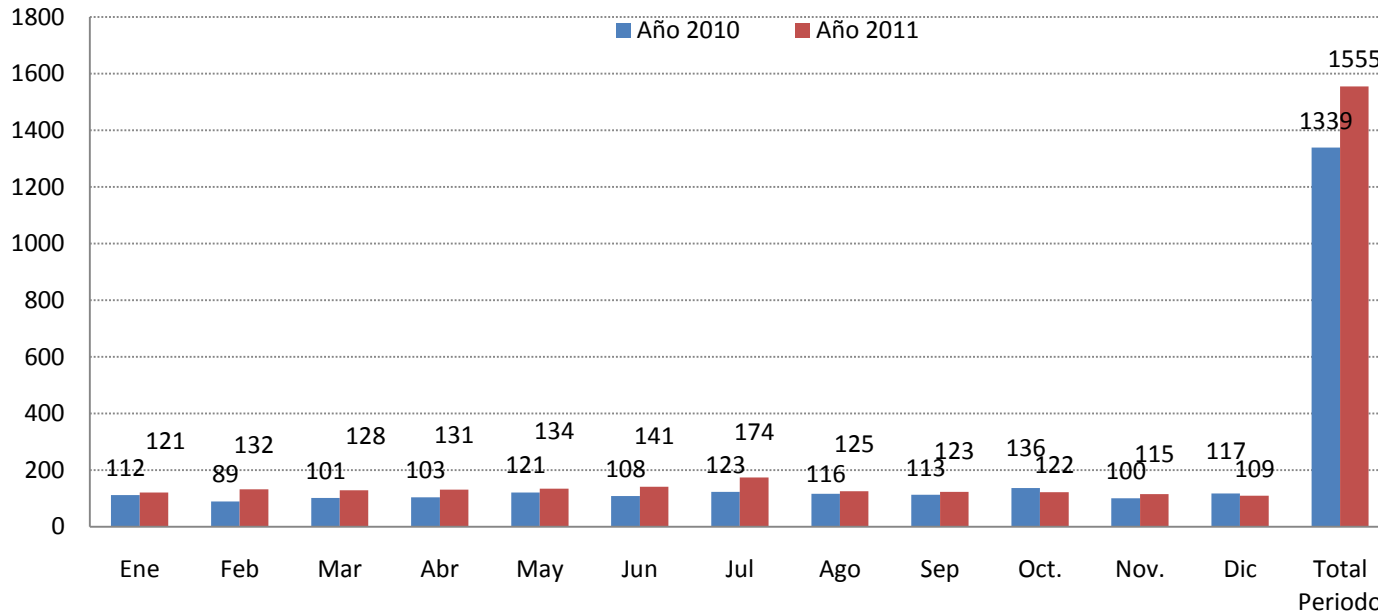
CUMPLIMIENTO LEY DE TRANSPARENCIA



Ámbito Transparencia Pasiva: acceso a la información.

- Durante el año 2011, la Superintendencia recibió 1.555 solicitudes de información, totalizando 3.921 solicitudes recibidas y atendidas desde que se implementó el sistema el año 2009, instalándonos como el 5° Servicio Público más requerido.

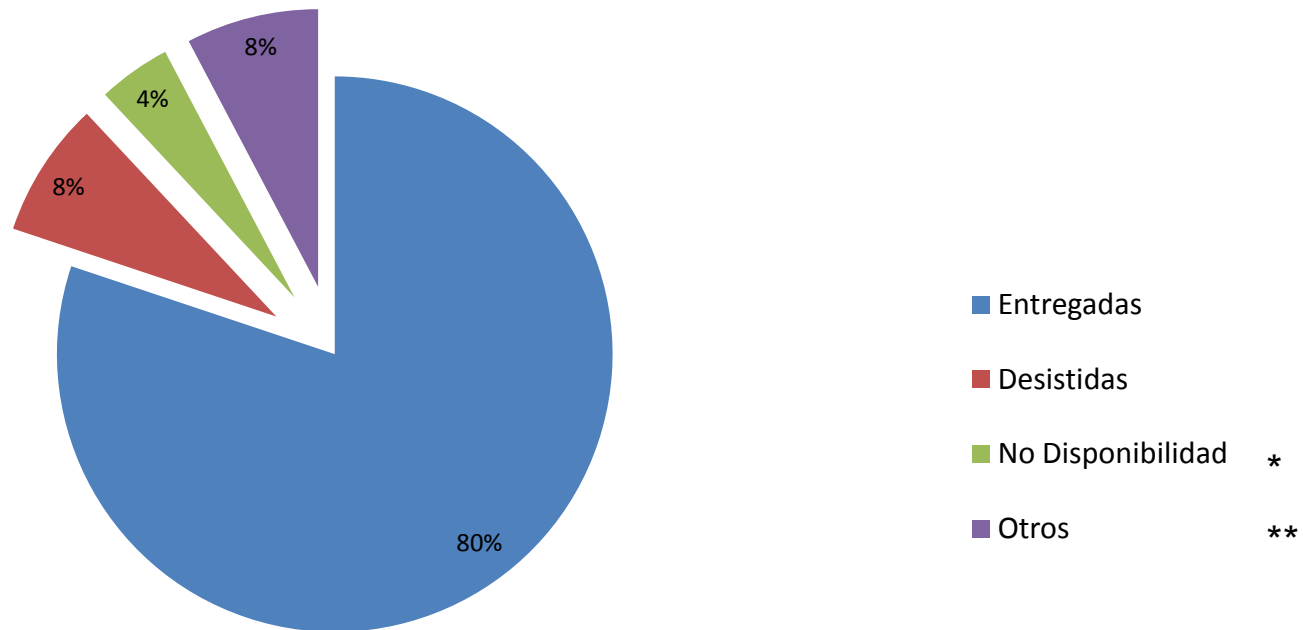
Solicitudes Periodo 2011 v/s Periodo 2010



RESULTADO SOLICITUDES INFORMACIÓN PARA EL PERÍODO



Resultados Solicitudes SEC 2011



✓ El 100% solicitudes información respondidas dentro de plazo.

* No disponibilidad, se refiere a solicitudes de información que, pudiendo ser competencia de la SEC, no se encuentra disponible, como es el caso de planos y documentación técnica con una antigüedad superior a los 5 años.

** Otros: corresponde a Ítems que no superan el 1%, como son: Permanente disponibilidad en WEB; Derivadas; No corresponde a Ley 20.285; y no es competencia de la SEC.



CUMPLIMIENTO LEY DE TRANSPARENCIA

Ámbito de Transparencia Activa:



- ❑ Durante el año 2011, se ha dado cumplimiento cabal a lo instruido en los artículos 6° y 7° de la Ley 20.285, esto es publicar en nuestro sitio WEB un conjunto de información relacionada con el personal; la estructura organizacional; el presupuesto; marco normativo y actos con efectos sobre terceros emitidos por esta Superintendencia, entre otros.
- ❑ En los procesos de monitoreo y fiscalización sobre Transparencia Activa realizado por el Consejo Para la Transparencia, se ha determinado que la SEC ha dado cumplimiento en un 100% a esta obligación.

Gobierno transparente

Gobierno Transparente Ley N° 20.285 - sobre Acceso a la Información Pública

Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC

Última actualización: 15/05/2012

Marco Normativo

[Marco normativo aplicable](#)
[Potestades, competencias, responsabilidades, funciones, atribuciones y/o tareas](#)
[Actos y documentos publicados en el Diario Oficial](#)

Actos y Resoluciones

[Actos con efectos sobre terceros](#)

Estructura Orgánica

[Facultades, funciones y atribuciones de sus](#)

Compras y Adquisiciones

[En Mercado Público](#)
[Otras compras y adquisiciones](#)

Transferencias

[Registro de la ley N° 19.862](#)
[Otras transferencias](#)

Información Presupuestaria

[Informes de ejecución Presupuestaria DIPRES](#)
[Informes de ejecución Presupuestaria DIPRES](#)

Trámites del Organismo

[Trámites en ChileAtiende](#)
[Otros trámites](#)

Participación Ciudadana

[Mecanismos de participación ciudadana](#)
[Consejos Consultivos](#)
[Norma General de Participación Ciudadana Ley 20.500](#)

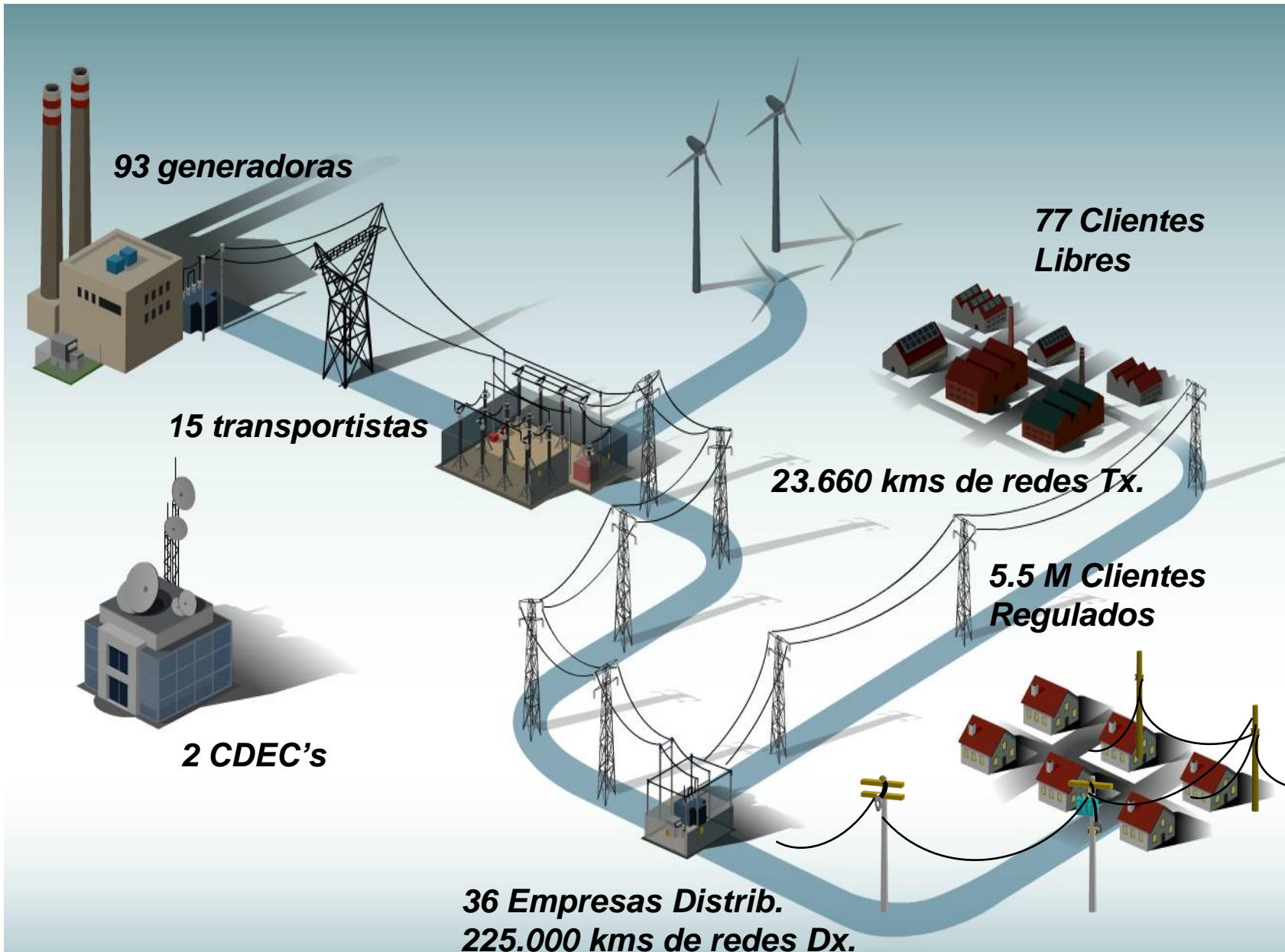
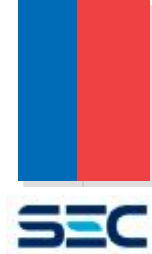
Subsidios y Beneficios

IV. INFORMACIÓN ÁREA ELECTRICA DE LA SUPERINTENDENCIA ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES



**Gobierno
de Chile**

DATOS DEL MERCADO ELÉCTRICO



1. SEGMENTOS DE GENERACIÓN, TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN

1.1. INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO 2010 CON PROCESO 2011



- ❑ **Apagón del 14 de marzo, SIC**
 - ❖ Formulación de cargos a 118 empresas
 - Total de Multas 11.270 UTA (MMUS\$ 10,2)

- ❑ **Apagón del 28 de junio, SIC**
 - Sanción a Transelec, por 100 UTA

- ❑ **Apagón del 27 de julio,**
 - Sanciones a Transelec y Chilectra, 560 UTA c/u.

- ❑ **Apagón del 28 de julio,**
 - Sanción a Transelec, por 400 UTA



1.2. PROCESOS APAGONES 2011

- ❑ **Apagón del 3 de febrero de 2011, SIC**
 - Formulación de cargos a Transelec, Resolución en proceso.

- ❑ **Apagón del 19 de junio de 2011, SING**
 - Formulación de cargos a transmisora E-CL, en proceso.

- ❑ **Apagón del 24 de septiembre de 2011, SIC**
 - Formulación de cargos a Transelec, Chilectra, Colbún, Hidroeléctrica Guardia Vieja y ENDESA, resoluciones en proceso.

- ❖ Se destaca la rebaja sustancial en el tiempo de proceso (72 días) versus los 138 días correspondientes al BO del 14.03.10, o los 157 días del BO del 07.11.03

1.3. CASO CAMPANARIO: ROMPIMIENTO DE CADENA DE PAGO



- ❑ La cadena de pago en los CDEC forma parte del conjunto de obligaciones que tienen las empresas eléctricas, con el objetivo de preservar la seguridad en el suministro de la energía, y consiste en concurrir al pago oportuno y efectivo de las facturas que se generan como consecuencia de los balances de ingresos y retiros de energía y potencia, que resuelve y sanciona el CDEC.
- Las empresas Campanario y Tierra Amarilla dejaron de pagar las facturas, lo cual constituyó una situación de inminente peligro para el SIC.
- A través de la R.E. N° 2288 SEC ordenó el retiro de Campanario de los Balances de Energía y Potencia del CDEC. (R.E. 239/12 Reemplaza Metodología de Asignación de Retiros) .



CASO CAMPANARIO: ROMPIMIENTO DE CADENA DE PAGO

El Resultado de la Investigación



- ✓ Sanción a Campanario y Tierra Amarilla por rompimiento de Cadena de Pagos (500 UTA a Campanario y 200 UTA a Tierra Amarilla)
- ✓ Formulación de Cargos a Transelec, resolución en proceso
- ✓ Denuncias a 19 empresas Gxs por no pago; formulaciones de cargo en proceso.
- ✓ Formulaciones de Cargo a Campanario y Tierra Amarilla por no pago de presupuesto CDEC; resoluciones en proceso.
- ✓ Contratos entre Gxs en Mercado Spot. 13 Formulaciones de Cargo por el mes de Julio de 2011, y 29 FC por los meses de Agosto a Diciembre de 2011.



1.4. ENERGÍAS RENOVABLES NO CONVENCIONALES



Dados los requerimientos crecientes de energía eléctrica, se han desarrollado normativas tendientes a ampliar el mercado de generación, permitiendo el acceso de generación disponible en pequeña escala (≤ 9 MW), y especialmente la explotación de ERNC .

❑ Catastro de Pequeños Medios de Generación y Medios de Generación No Convencionales

- PMGD
 - 78 proyectos en operación, 212 MW
 - 204 proyectos en estudio, 766 MW

- PMG
 - 76 proyectos en operación, 113 MW
 - 7 proyectos en estudio, 36 MW

- MGNC
 - 14 proyectos en operación, 204 MW
 - 6 proyectos en estudio, 96 MW



1.4. ENERGÍAS RENOVABLES NO CONVENCIONALES



- ❑ Fiscalización del cumplimiento de la Ley 20.257: 5% de generación en ERNC que debe ser contratada por los suministradores de clientes libres y regulados.

- De acuerdo al control y seguimiento efectuado en esta materia, se pudo corroborar que para el año 2011, 29 de las 30 empresas que retiraron energía cumplieron con la obligación. Dos empresas realizaron postergación de la obligación (Endesa, Pehuenche).

- La empresa que no dio cumplimiento fue Campanario quien tenía 50.5 GWh (100%) de su obligación. El cargo anual asociado a este incumplimiento ha sido calculado en 20.225,2 UTM.
 - Retiros totales : 23.979 GWh
 - Retiros sujetos a la obligación : 1.199 GWh
 - ERNC: 1751 GWh
 - Excedente: 552 GWh



1.5. FISCALIZACIÓN CDEC - INSTALACIONES



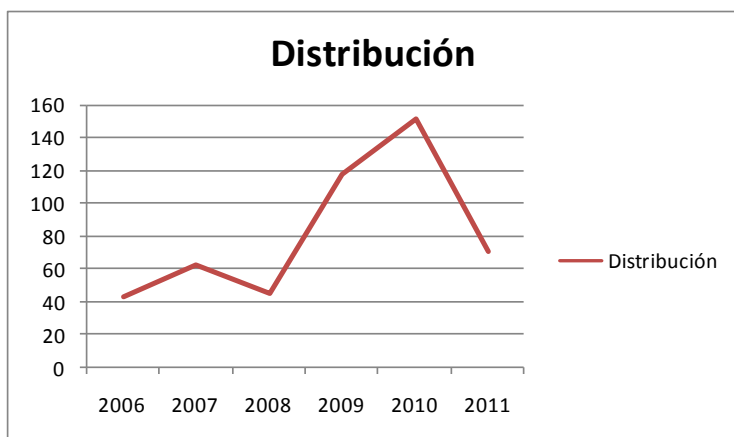
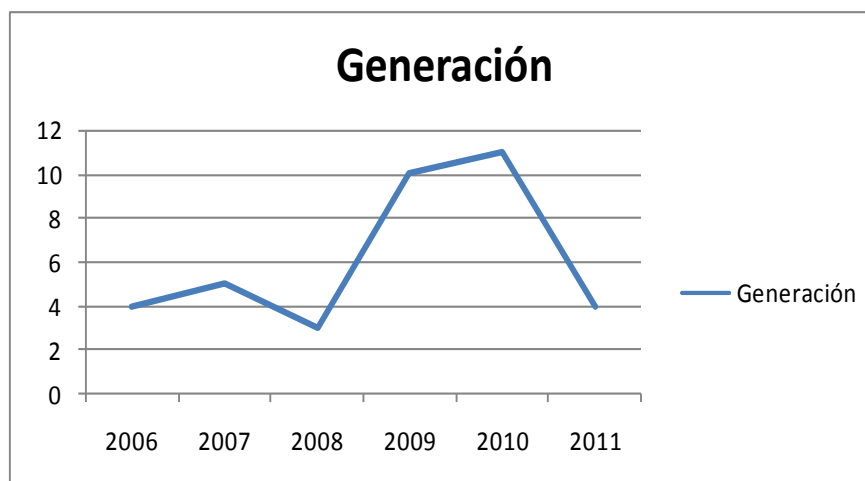
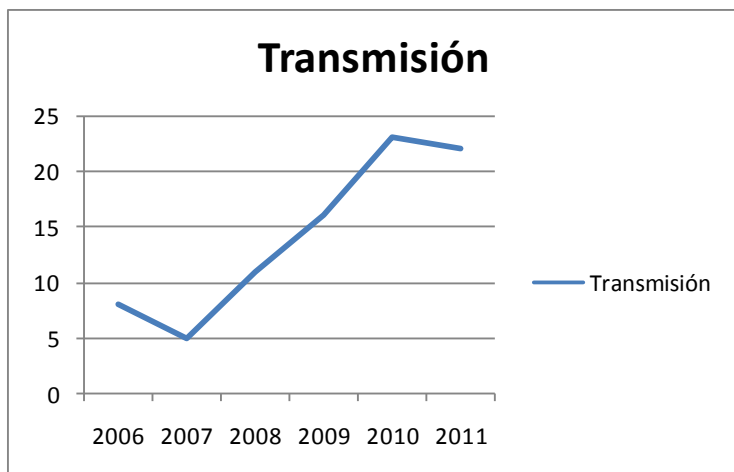
- ❑ Dado el escenario de apagones que comenzaron a producirse con mayor frecuencia desde el año 2010, esta Superintendencia consideró necesario fiscalizar los procedimientos del CDEC e instalaciones de generación y transmisión, para efectos de determinar el estado actual y evaluar los riesgos potenciales.

- ❑ Se exige a las empresas evaluar la integridad de sus instalaciones; determinar riesgos; desarrollar planes de prevención y/o mitigación de dichos riesgos; y, normalizar sus instalaciones. Esto consideró:
 - Auditoría al cumplimiento de la Norma Técnica, en lo que respecta a comunicaciones y transmisión de datos en tiempo real.
 - Fiscalización al proyecto SCADA CDEC.



2. TRAMITACIÓN DE CONCESIONES

TRAMITACIÓN DE CONCESIONES



Durante el año 2011:

- Se mantuvo el nivel de tramitación concesiones de transmisión del año 2010 (disminuye sólo en 1).
- Los proyectos Gx tramitados están evaluados en 43 mil millones de pesos
- Los proyectos Tx tramitados están evaluados en 53 mil millones de pesos

❖ Solicitudes de concesión de líneas de Transmisión proyectadas para el 2012:

- ✓ Primer tramo de HidroAysen: 300 km de longitud.
- ✓ Línea Central Castilla- Cardones: 500 km de longitud.
- ✓ Primer tramo de Línea Xstrata: 160 km de longitud.



3. PLAN DE INTEGRIDAD DE REDES

Plan de Integridad de Instalaciones:

- Mitigar y/o reducir riesgos por catástrofes naturales / Blackout's
- Aplica a todos los segmentos

93 generadoras (i

X Clientes Libres

15 transportistas

23.660 km de redes Tx.

35 Distribuidoras
5.5 M Clientes Regulados

2 CDEC's

Plan de Integridad de Instalaciones CDEC's

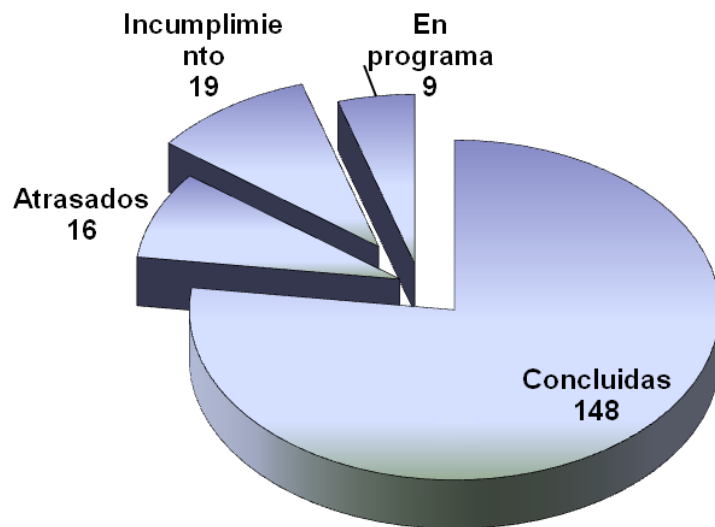
- Mitigar y/o reducir riesgos en sus propias instalaciones
- Fiscalización Medidas post 24-S:
 - Nuevo SCADA
 - Grupo Electrónico

225.000 kms de redes Dx.

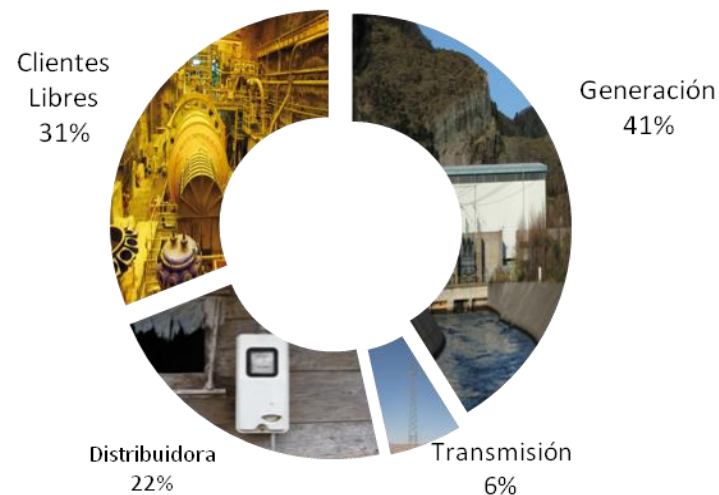
PLAN DE INTEGRIDAD DE INSTALACIONES ELECTRICAS



- ❑ El año 2011 comenzó con la recepción, revisión, evaluación de los informes de evaluación de integridad y normalización de la Instalaciones del Sistema Eléctrico.
- ❑ En función al nivel de conformidad de los informes se procedió clasificación de las empresas propietarias de instalaciones eléctricas y empresas auditoras.
- ❑ Dicho proceso concluyó en el mes de febrero del 2012 arrojando los siguientes resultados:

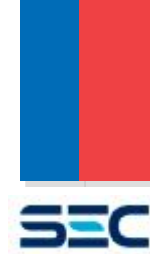


Revisión de empresas por segmento



4. CONTABILIDAD REGULATORIA

4.1. PROCESO FIJACIÓN VNR (Valor Nuevo Reemplazo 2011)

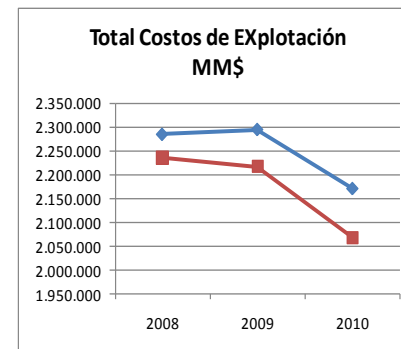
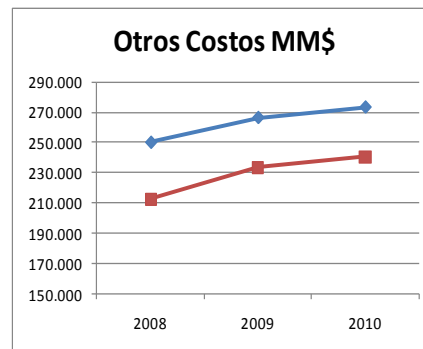
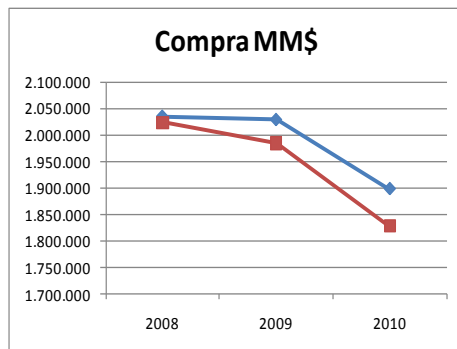


- Durante el año 2011, las empresas Concesionarias presentan el VNR de las instalaciones a partir del cual se fijarán las tarifas de distribución que regirán desde noviembre 2012 a noviembre 2015.
- El proceso se completa dentro de los plazos reduciendo el VNR en un 17,4%.
- Las empresas presentan 113 discrepancias al Panel de Expertos.
- Se defiende la posición del Panel de Expertos, donde finalmente se aceptan 12 de las 113 discrepancias presentadas. Quedando el rechazo final en un 16,5% de lo solicitado por las empresas.
- VNR Presentado MM\$2.813.279, VNR Fijado MM\$2.349.848



4.2. PROCESO FIJACIÓN COSTOS DE EXPLOTACIÓN AÑO 2011

- Para el año 2010 las empresas presentaron en marzo de 2011 un total de Costos de Explotación de MM\$2.171.792, divididos en MM\$1.898.374 (87%) destinados a la compra de energía y potencia y MM\$273.418 (13%) destinados a la operación, mantenimiento y prestación del servicio de distribución (otros costos)
- Los valores finales fijados por SEC: MM\$2.069.233 (rechazo total de un 4.7%), que se descomponen en un MM\$1.828.638 para compras (3.7% de rechazo) y MM\$240.595 en otros costos(12.0% de rechazo)
- En los siguientes gráficos se visualiza los valores presentados (azul) y fijados por SEC (rojo) para los últimos 3 años.



5. INSTALACIONES INTERIORES

ACCIONES DE FISCALIZACIÓN 2011



□ **Fiscalizaciones**

Durante el año 2011, el área de inspección eléctrica continuó con las fiscalizaciones de instalaciones realizando **856 fiscalizaciones Técnico Terreno** (período enero-diciembre) y **1209 fiscalizaciones Técnico Documental** (período enero-diciembre).

➤ **Fiscalización Técnico Terreno**

- Fiscalizaciones Aprobadas 70 (8,2%)
- Fiscalizaciones Rechazadas 786 (91,8%)

➤ **Fiscalización Técnico Documental**

- Fiscalizaciones Aprobadas 424 (35,1%)
- Fiscalizaciones Rechazadas 785 (64,9%)



ACCIONES DE FISCALIZACIÓN 2011

- Se destaca que durante el año 2011 se apoyó al programa de seguridad pública **Barrio en Paz Comercial**, con un total de 85 fiscalizaciones por parte del DTIE, lo cual demuestra el compromiso de trabajo en equipo con otros organismo públicos.

- ❖ Durante el año 2012, a solicitud del Ministerio del Interior, se aumentarán las fiscalizaciones del Programa Barrio en Paz Comercial. Se estima que se realizarán 160 fiscalizaciones en el año

6. RANKING CALIDAD DE SERVICIO

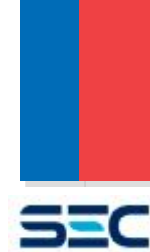
RANKING 2011



- La nota del ranking 2011 disminuyó un 1,28% en relación al año anterior.
- La nota por índices de continuidad de suministro disminuyó un 2,36% respecto al año anterior.
- Del total de 1.439 alimentadores, 231 tienen algún índice fuera de estándar (16.1%), en comparación al año anterior que fue un 13.6%.
- Los usuarios califican con una nota un 0,27% mas alta el desempeño de las empresas a través de la encuesta de calidad de servicio.
- La medición del consumo, facturación y la percepción de continuidad de suministro son los principales temas que aquejan a la ciudadanía de acuerdo a la encuesta de calidad de servicio.
- El 90% de los reclamos corresponden a problemas de facturación.



FISCALIZACIÓN ALIMENTADORES



- Tras la ejecución del ranking de calidad de servicio, se instruyó a 22 empresas distribuidoras para que mejoraran la continuidad de suministro de los 231 alimentadores que estaban fuera de estándar.
- Los alimentadores fuera de estándar, afectaron a 810.235 clientes, a lo largo del territorio nacional
- Las empresas eléctricas informaron planes de mejoramiento de los alimentadores excedidos, como también, las medidas adoptadas y los plazos para su mejoramiento.
- Se materializó levantamiento de la información de los Planes de Acción remitidos por las empresas eléctricas.
- Se efectuaron reportes a las Direcciones Regionales, informando los índices excedidos de los Alimentadores para su fiscalización.



V. ÁREA COMBUSTIBLES



**Gobierno
de Chile**

Mercado Energético

Mercado de Combustibles

Combustibles

- 3 refinerías
- 4 distribuidores CL
- 7 transportistas GN
- 6 distribuidoras de GN
- 3 distribuidoras de GLP
- 800 estaciones GLP
- 1.500 estaciones CL
- 930 mil clientes Gas de Red
- 16 mill cilindros
- 120 mil tks GLP



Clientes GN: de 40.000 en 1995 a 540.000 en el 2009
Clientes GLP: de 160.000 en 1995 a 390.000 en 2009

1. PLAN DE INTEGRIDAD DE INSTALACIONES COMBUSTIBLES

Con motivo del terremoto ocurrido en el país el día 27.02.2010, esta Superintendencia emitió el Oficio Circular N° 10013, el cual impartió instrucciones a las empresas del área de la electricidad, gas y combustibles líquidos con la finalidad de evaluar la integridad de sus redes e instalaciones. El oficio Circular antes señalado estableció que las empresas debían efectuar las siguientes actividades:

Oficio Circular SEC Plan de Redes

- 1) Evaluación Integridad instalaciones
- 2) Plan de Normalización
- 3) Análisis de Riesgo Instalaciones
- 4) Plan de Prevención y/o Mitigación

Informe
Resumen

Cronograma
Actividades
por Empresas

La implementación del Plan de Integridad para Instalaciones de Combustibles, tiene por objeto verificar las condiciones de seguridad en que se mantienen en operación dichas instalaciones, en el sentido de conocer que tan aptas y seguras para el servicio siguen siendo con el paso del tiempo y según las operaciones de control y mantención de las que son objeto.

Los resultados entregados durante el año 2011, satisfacen los propósitos del plan y nos han permitido contar como país y como organismo fiscalizador, con información sustancial para la adopción oportuna y adecuada de medidas en caso de futuras situaciones o condiciones de emergencia.

PLAN INTEGRIDAD DE REDES ÁREA COMBUSTIBLES



| EMPRESAS | | Cantidad | Total ⁽¹⁾ |
|--|---------------------------------|----------|----------------------|
| Total de empresas instruidas | Almacenamiento GNL | 2 | 21 |
| | Almacenamiento GLP | 6 | |
| | Transporte GN | 8 | |
| | Distribución GN y GdC | 7 | |
| Empresas que entregaron cronograma | | 19 | |
| Empresas que están cumpliendo cronograma | | 18 | |
| Empresas que concluyeron el Plan | | 18 | |
| Empresas en incumplimiento | Oficios emitidos | 1 | 1 |
| | Oficios por emitir (En proceso) | 0 | |
| El 95% de las empresas del sector combustible han dado cumplimiento al cronograma de trabajo comprometido, según lo instruido en Oficio Circular SEC N 10.013 de 2010 | | | |



2. SISTEMA GESTIÓN INTEGRIDAD DE REDES (SGIR)



- La necesidad de perpetuar en el tiempo la verificación de la integridad de las redes de gas, mediante el Decreto Supremo N° 280, de 2009, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, se establece el Reglamento de Seguridad del Transporte y Distribución del Gas de Red, que modificó el anterior reglamento de seguridad de redes de gas. Entre sus principales modificaciones, introduce **el Sistema de Gestión de Integridad de Redes – SGIR**. Este nuevo reglamento, estableció un plazo de dos años, a partir de la vigencia de dicho reglamento, para que las empresas de transporte y distribución implementen dicho sistema de gestión, es decir, con fecha 07.04.2012.
- De acuerdo a dicha exigencia, a la fecha antes señalada, los propietarios u operadores de todas redes de gas deberán contar con un Sistema de Gestión de Integridad de Redes (SGIR) debidamente documentado
- A principios del presente año, concluyó un estudio encargado por el Ministerio de Energía y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, como su contraparte técnica, para evaluar el grado de implementación de los respectivos SGIR's de la industria del transporte y distribución del gas de red.

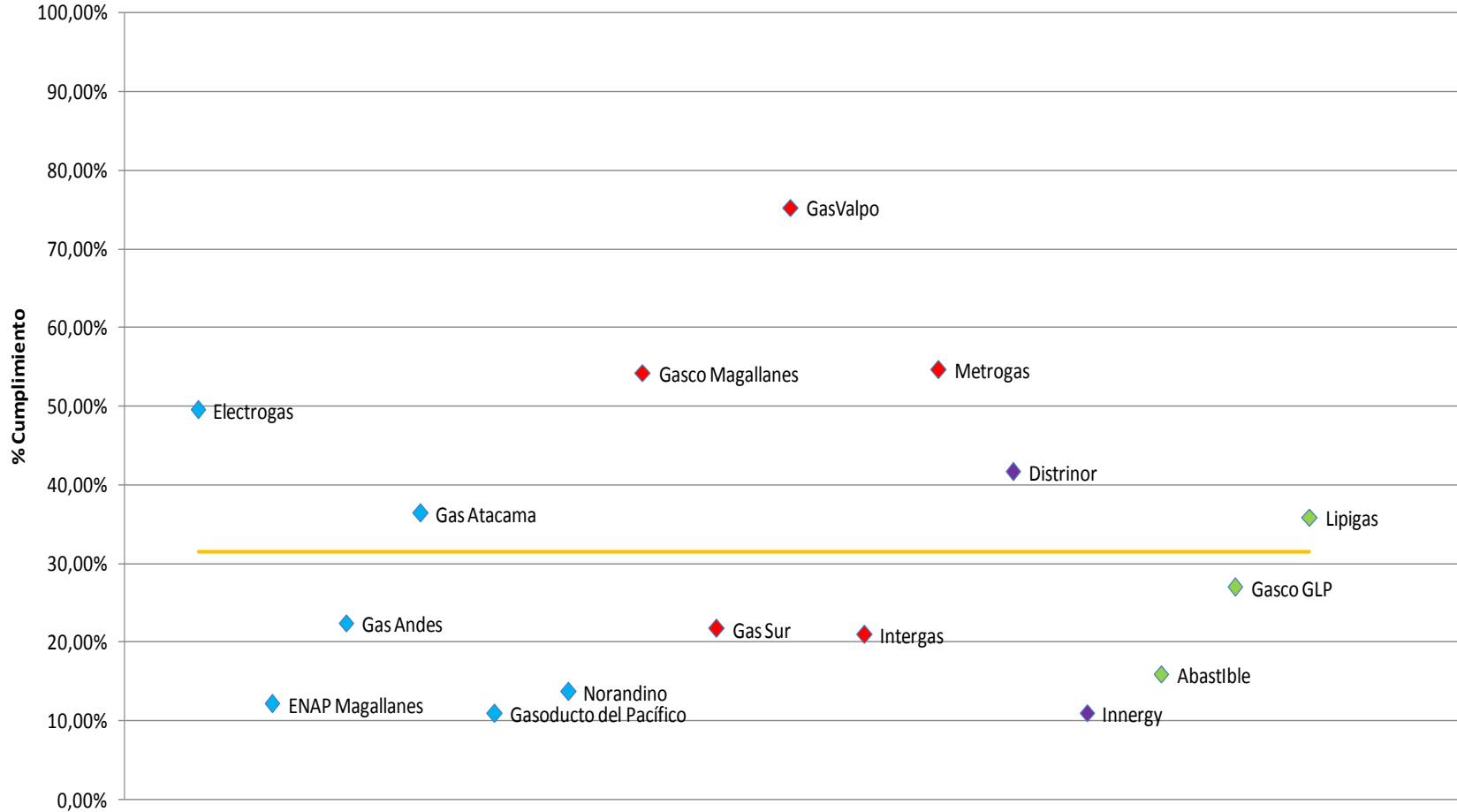


SISTEMA DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD DE REDES

Resultado evaluación empresas distribución y transporte de gas de red.



Evaluación SGIR: % Cumplimiento por Empresa



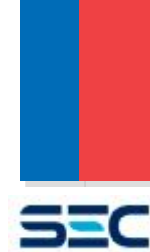
3. FISCALIZACIÓN CALIDAD COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.



- Durante el año 2011 en la Región Metropolitana se desarrollaron 2 Programas para la fiscalización la calidad de los Combustibles Líquidos, denominados Programa Muestras RM y Programa de Fiscalización Directa PPDA.
- Con relación al Programa Muestras RM, se analizaron **76** muestras provenientes de 47 instalaciones, de acuerdo a la distribución que se indica en Tabla Resumen del Muestreo.
- Se inspeccionaron 47 instalaciones (expendios de combustibles líquidos) de las que se extrajeron un total de 76 muestras de los diferentes combustibles (diesel; bencina 93, 95 y 97 octanos; y kerosene). Del análisis de las 76 muestras, se obtuvo como resultado que 25 de ellas muestras no cumplían con los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente, lo que representa un 33% de rechazo. Cabe destacar el cambio de estrategia de fiscalización, ya que se disminuyó el número de muestras, pero se enfocó el riesgo en los puntos blancos e instalaciones con incumplimientos previos. Las no conformidades dieron origen a procesos administrativos en 10 instalaciones.



CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES LÍQUIDOS R.M.



- También, en el marco del Programa de Fiscalización Directa de la Calidad de los Combustibles Líquidos en la Región Metropolitana (PPDA), se inspeccionaron **159** instalaciones y se analizaron un total de **742** muestras obtenidas desde tanques de combustibles líquidos, de los cuales **688** fueron muestreados y analizados en terreno durante el período de Episodios Críticos.
- Como resultado de las fiscalizaciones realizadas en terreno, no se efectuó ninguna clausura por incumplimiento de las especificaciones de los combustibles, lo que da cuenta de la positiva reacción del mercado frente al estímulo fiscalizador.
- **Resumen Muestreo C.L. Región Metropolitana**

| Tipo de Instalación CL | N° Instalaciones |
|--------------------------------------|------------------|
| Planta Almacenamiento y Distribución | 2 |
| Expendio al Público | 42 |
| Consumo Propio | 3 |



CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES LÍQUIDOS EN REGIONES.



- Durante el año 2011, la fiscalización de instalaciones de combustibles líquidos en el resto de las regiones del país, estuvo focalizada en aquellas instalaciones de expendio al público de CL calificadas como de mayor riesgo, considerando el tipo de concesionario y el historial de reclamos e incumplimientos históricos.
- Se inspeccionaron un total de **24 instalaciones** de expendio al público, con **33 muestras extraídas** para análisis, de las cuales **26 fueron analizadas** y **5 rechazadas**.
- Esta focalización en las instalaciones calificadas como de mayor riesgo, permite aislar e identificar los puntos de incumplimiento, y muestra, que en general, tanto en Santiago, como en regiones, las empresas de distribución y expendio de CL, están cumpliendo mayoritariamente los estándares de calidad que la normativa vigente establecen.



4. PLAN REGULARIZACIÓN ABASTECIMIENTO A INSTALACIONES DE COMBUSTIBLES (PRAI)



- Los objetivos que se persiguen con este Plan consideran principalmente elevar el estándar de seguridad existente en las instalaciones del ámbito de los combustibles líquidos, obtener el universo total de instalaciones que operan en el mercado sin estar debidamente declaradas y focalizar los esfuerzos de fiscalización de la Superintendencia a nivel país en aquellas instalaciones que no se incorporen al Programa.
- Durante el 2011 se fiscalizó el avance del programa que instruyó la regularización de abastecimiento de Combustibles Líquidos a instalaciones de consumo propio.

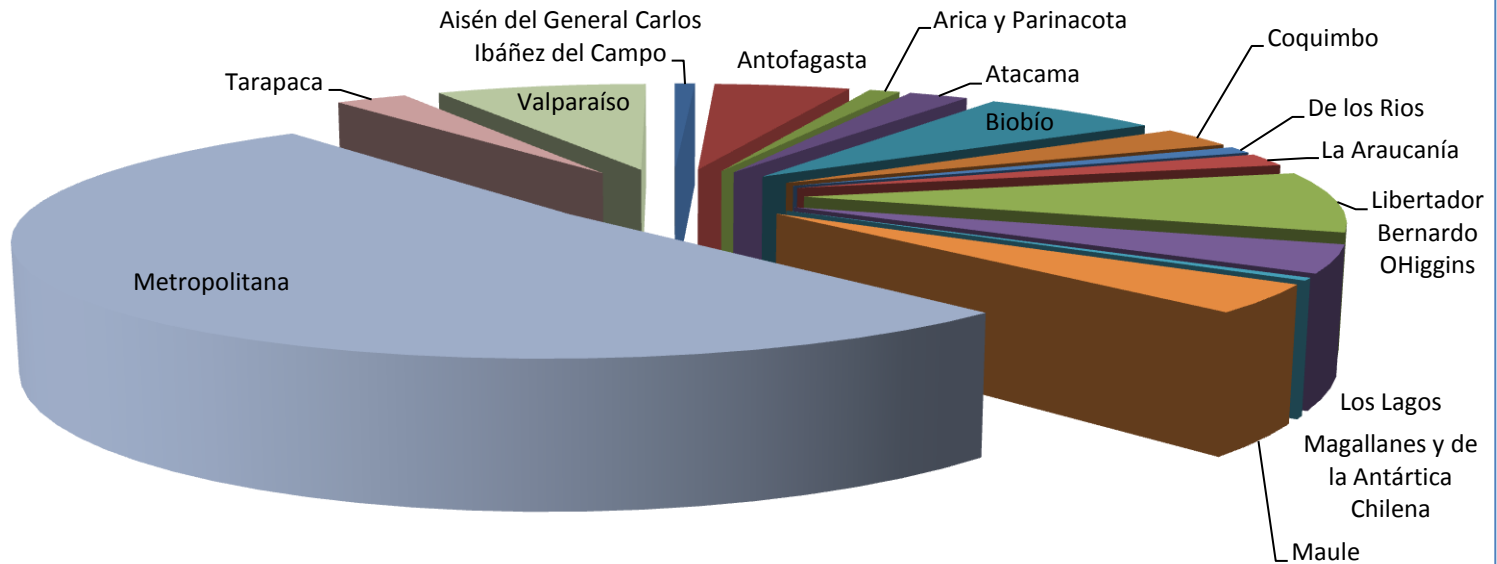
| | | |
|---|--------------|--|
| Total RM instalaciones de CL informadas por las empresas de distribución | 7.245 | RE SEC N°1898, de 2010, Declaradas y no Declaradas |
| Total RM Instalaciones declaradas al 2010 en SEC | 2.535 | |
| | 4.710 | Instalaciones por regularizar |
| Total RM de instalaciones que las empresas de distribución incluyen en Plan | 2.595 | Equivalente al 55% |

| Año | Número de instalaciones regularizadas/a regularizar |
|------|---|
| 2010 | 2.535 |
| 2011 | 696 |
| 2012 | 943 |
| 2013 | 6 |
| 2014 | 64 |



DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE INSTALACIONES C.L.

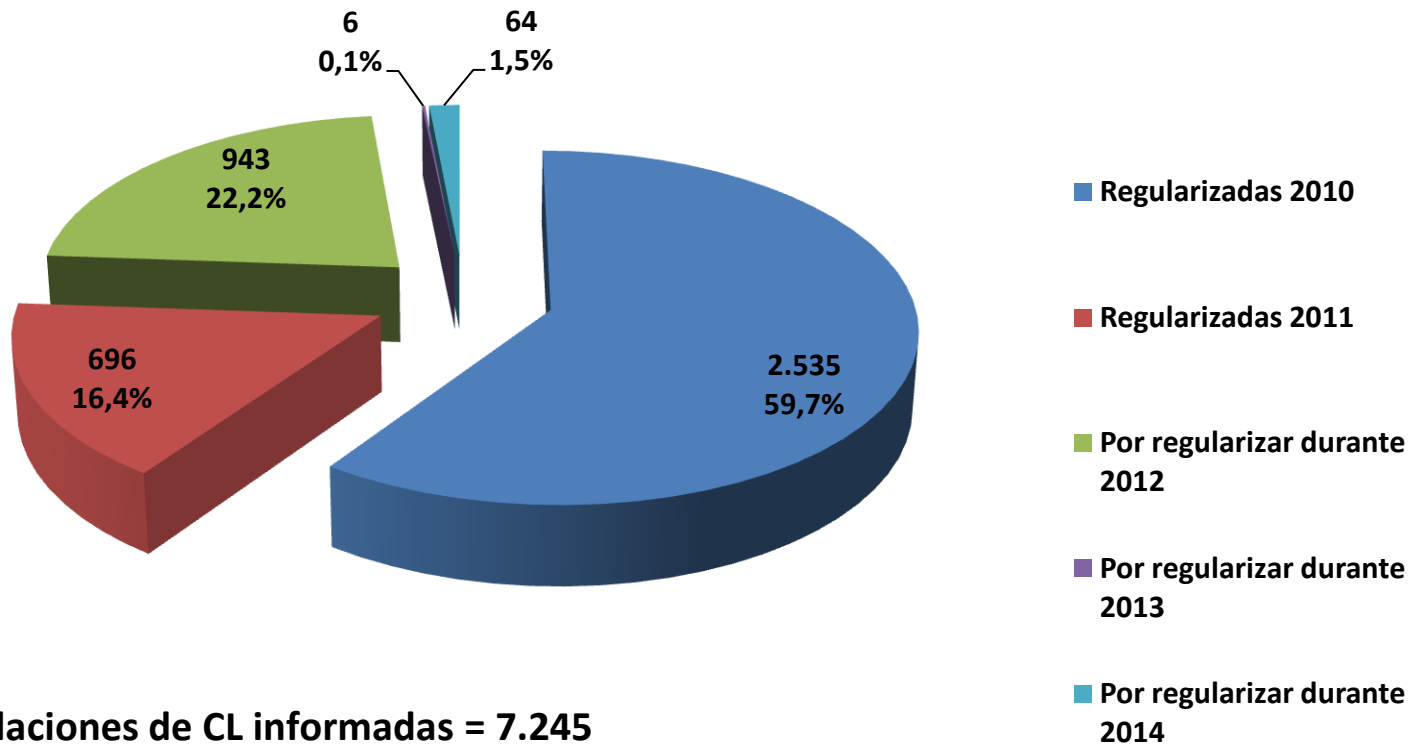
Instalaciones Abastecimiento CL



REGULARIZACIÓN DE INSTALACIONES DE ACUERDO A CRONOGRAMAS PRESENTADOS



Regularización de instalaciones de CL



5. EVOLUCIÓN CERTIFICACIÓN INSTALACIONES INTERIORES DE GAS



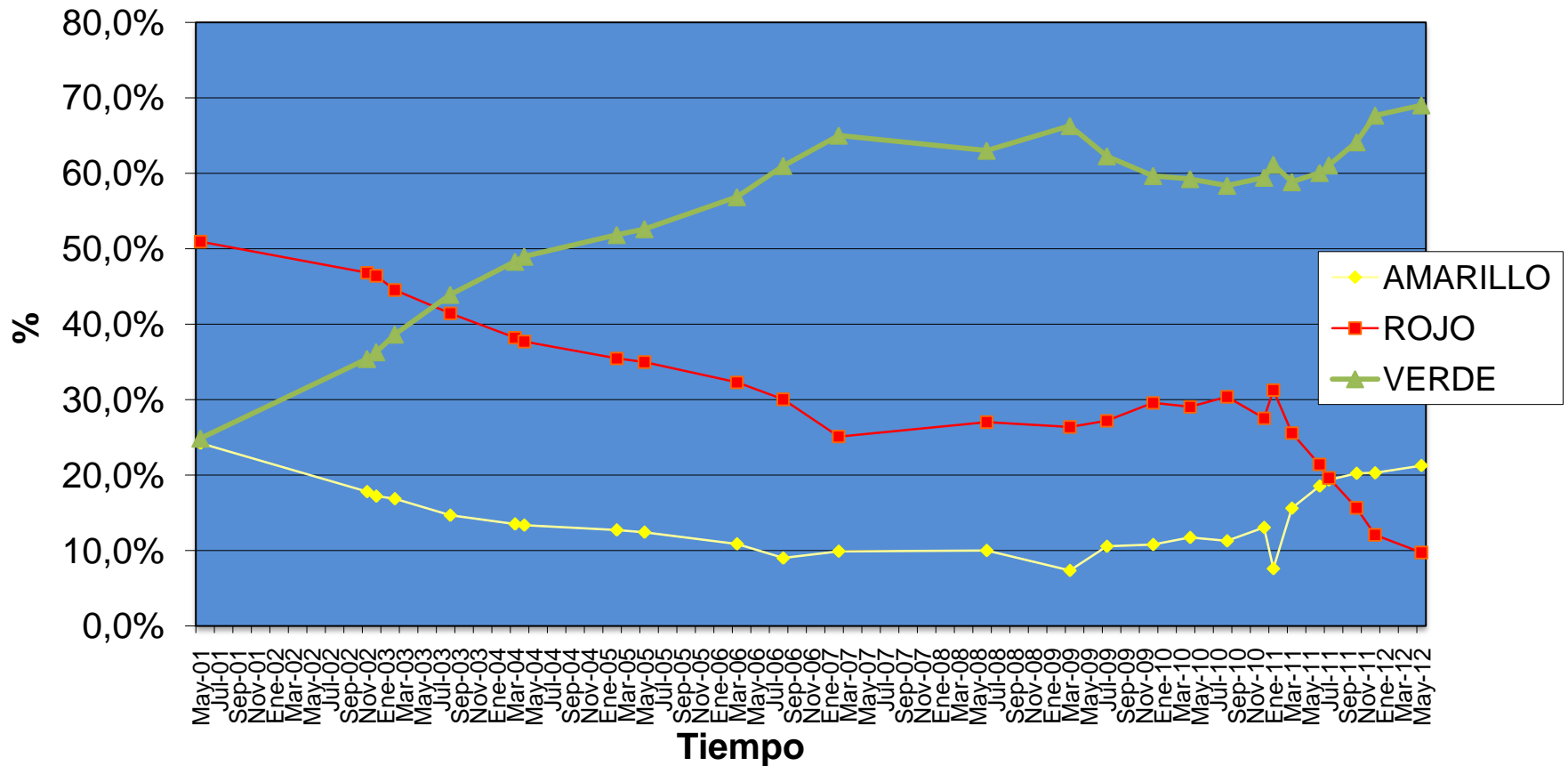
Evolución Asociada a Fiscalización con foco en Riesgo

- Durante el año 2011, se ha intensificado la fiscalización de instalaciones interiores basados en la estrategia de focalización en riesgo, lo que nos ha llevado, entre otras acciones, a priorizar instalaciones con sello rojo y amarillo y realizar una campaña especial para las comunidades que no tenían al día su certificación de instalaciones.
- Las entidades de certificación fueron fiscalizadas a través de, presentaciones, correcta asignación de sello verde, reclamos y programas, evaluando la correcta aplicación de los procedimientos establecidos en la R.E. 1.250/99, "Establece Procedimiento para la autorización y control de Entidades de certificación de Instalaciones Interiores de gas y procedimientos de certificación, inspección y verificación de la conversión de instalaciones interiores de gas", que comenzó a regir a contar del 01 de enero del 2010



EVOLUCIÓN SELLOS DE CERTIFICACIÓN

Certificaciones Edificios Santiago



6. FISCALIZACIONES INSTALACIONES DE REGASIFICACIÓN



Plantas Satélites de Regasificación (PSR) de Gas Natural Licuado (GNL).

- A partir del año 2011, se empezaron a presentar en la Superintendencia proyectos especiales de plantas satélites de regasificación de GNL (PSR). Dichas instalaciones consisten en proveer de gas natural a zonas en las cuales no existen redes de distribución o de transporte de este tipo de suministro. La condición de proyecto especial se le da porque al tratarse de proyectos innovadores, no están incluidos en la normativa actual, por lo que para autorizarlos, deben ser revisados técnicamente por esta Superintendencia. En este sentido, en junio del año 2011, comenzó a operar la primera planta PSR, la cual se encuentra ubicada en la comuna de Pemuco, cuyo proyecto fue presentado por ENAP.



VI. ATENCIÓN USUARIOS



**Gobierno
de Chile**

ATENCIÓN DE USUARIOS

Para cumplir con la tarea de atender a los usuarios, la Superintendencia dispone de diferentes canales de atención:



- Sitios web
www.sec.cl



- Centro de Llamados
600.6000.732



- Buzón electrónico
Contactodau@sec.cl



ATENCIÓN DE CONSULTAS

- Técnicas,
- De Procedimientos
- Solicitudes de Información General



ATENCIÓN DE USUARIOS

Para la recepción y atención de reclamos y solicitudes de Información por Ley de Transparencia la SEC cuenta con :

- Oficina de Atención Usuarios (OIRS)

Región Metropolitana:

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1465,
Local 10.

- 14 Oficinas Regionales

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. Arica. | 8. Talca. |
| 2. Iquique. | 9. Concepción. |
| 3. Antofagasta. | 10. Temuco. |
| 4. Copiapó. | 11. Valdivia. |
| 5. Coquimbo. | 12. Puerto Montt. |
| 6. Viña del Mar. | 13. Coyhaique. |
| 7. Rancagua. | 14. Punta Arenas. |

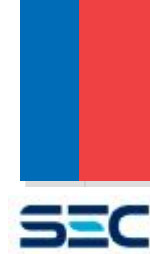
- 02 Oficinas Provinciales

- Chillán.
- Osorno.



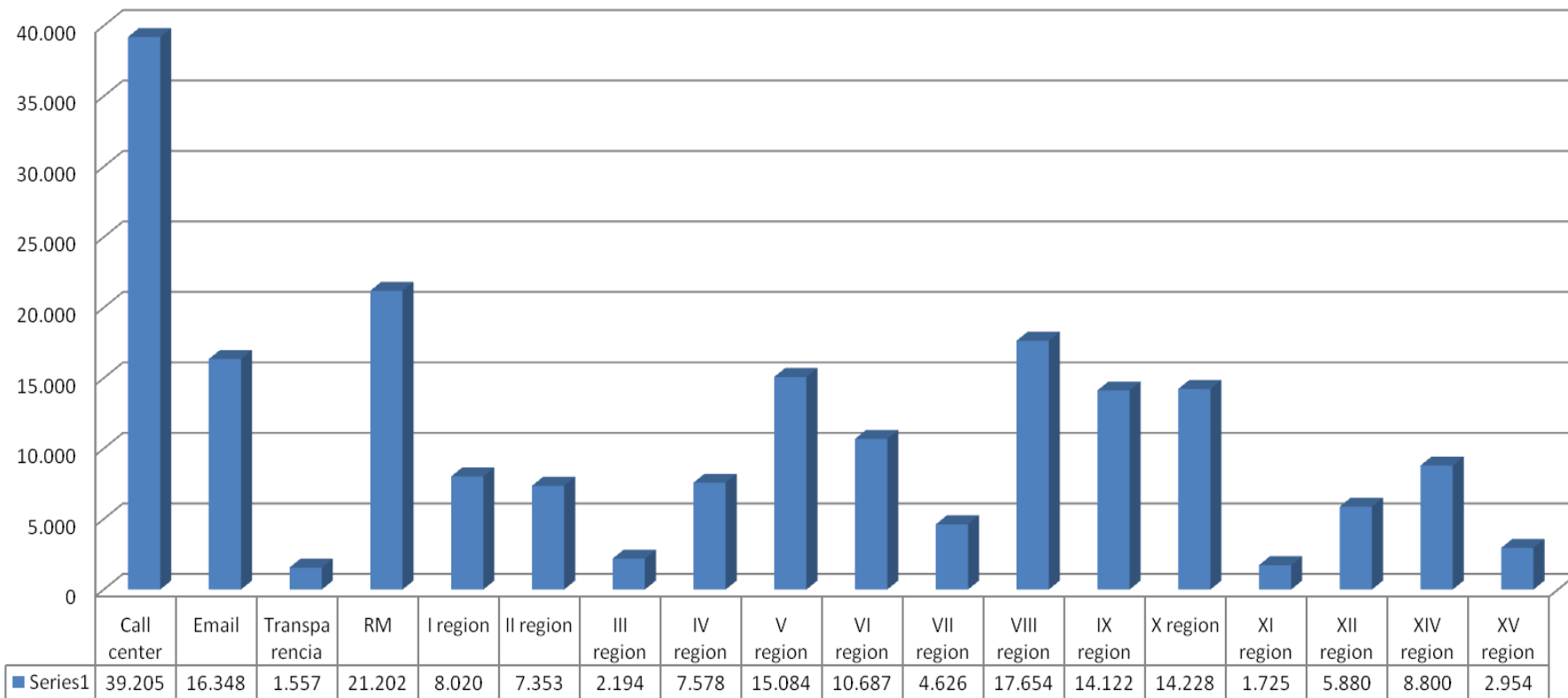
TOTAL ATENCIONES DE USUARIOS

191.298 enero – diciembre 2011



- 120.906 en las Direcciones Regionales
- 21.202 en Región Metropolitana
- 55.553 Mesa de ayuda (Call Center)

Total de atenciones por espacio de atención (enero - diciembre 2011)



TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS

10.743 Reclamos ingresados a la SEC en 2011

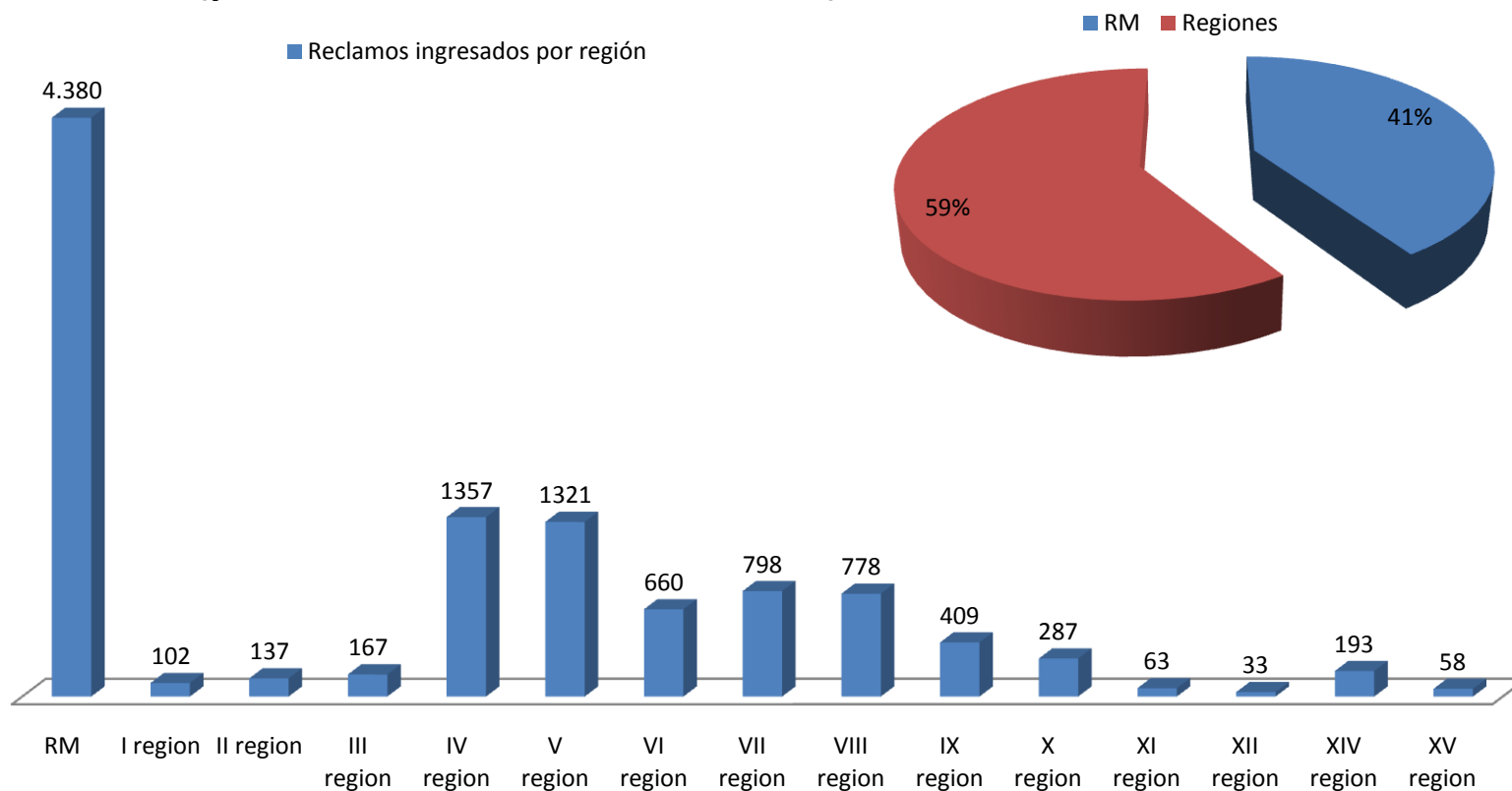
4.380 Reclamos en Región Metropolitana

6.363 Reclamos entre las 14 Direcciones Regionales

* El 53,1% de los reclamos fue respondido en menos de 90 días



Reclamos ingresados por región (periodo enero - diciembre 2011)



VII. DESAFIOS Y COMPROMISOS 2012



**Gobierno
de Chile**

1. REDUCCIÓN TIEMPO DE TRAMITACIÓN Y ATENCIÓN USUARIOS

□ **Plataforma Electrónica para Atención de Reclamos:**

Durante 2012 se implementará una plataforma electrónica de atención de reclamos, que posibilitará la gestión online, entre las áreas de la SEC que intervienen en el trámite de estas presentaciones en cada una de las Direcciones Regionales y la oficina central de la Institución. Esta aplicación, también permitirá la interoperabilidad con las empresas fiscalizadas a través de una herramienta denominada “Pizarra Electrónica”, lo que se espera, contribuirá de manera importante a reducir los tiempos de tramitación de reclamos.

2. OPTIMIZACIÓN PROCESO TRAMITACIÓN DE CONCESIONES



□ **Plataforma Tecnológica de tramitación:**

Durante 2012, se pondrá en funcionamiento una plataforma tecnológica que permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones. Entre ellos la Contraloría General de la República, el Ministerio de Energía, esta Superintendencia, la Dirección de Fronteras y Límites del Estado, las empresas solicitantes etc. El objetivo de esta plataforma es sistematizar una serie de validaciones sobre la información y mejorar significativamente la trazabilidad del trámite. Lo anterior permitirá reducir los tiempos de tramitación y contar con un enfoque proactivo del monitoreo y control del proceso. Tras el desarrollo descrito se espera que los proyectos de transmisión de alta complejidad, fundamentalmente por su gran envergadura, agilicen su desarrollo impactando positivamente la confiabilidad del sistema eléctrico del país.



3. FORTALECER NUESTRO SISTEMA DE FISCALIZACIÓN.

❑ **Fiscalización Indirecta:**

- Para el año 2012, se ha puesto el énfasis en el desarrollo del sistema de fiscalización indirecta, que tiene como objetivo sistematizar procesos relevantes y que tengan un impacto a nivel usuarios, como son por ejemplo: a) Procesos de Facturación; b) Proyecto de Reclamos c) Interrupciones y d) Compensaciones.
- La idea es abordar en primer lugar aquellos procesos que representan la mayor complejidad y establecer un sistema de fiscalización indirecta que permita contar con información oportuna, trazable y confiable; para la toma de decisiones y la entrega de instrucciones de manera rápida a la industria.

FIN

Cuenta Pública



**Gobierno
de Chile**