



# **CUENTA PÚBLICA**

## **SEC 2013**

**Luis Avila Bravo**  
**Superintendente de Electricidad y Combustibles**

<b>I. POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>4</b>
1. Misión de la SEC. ....	4
2. Objetivos Estratégicos de la SEC. ....	4
3. Datos de La Institución. ....	4
<b>II. RESUMEN PRINCIPALES LOGROS INSTITUCIONALES 2013.....</b>	<b>6</b>
<b>III. RESULTADOS GESTIÓN 2013 POR ÁREA.....</b>	<b>8</b>
1. Ámbito Eléctrico. ....	8
2. Ámbito Combustibles. ....	12
3. Concesiones. ....	22
4. Resultados Procesos en Tribunales. ....	28
5. Atención de Usuarios. ....	29
6. Contabilidad Regulatoria. ....	31
7. Desarrollo normativo y productos. ....	32
<b>IV. ANEXOS .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXO 1: Cuenta Región Arica y Parinacota .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO 2: Cuenta Región de Tarapacá.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO 3: Cuenta Región Antofagasta.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO 4: Cuenta Región de Atacama .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO 5: Cuenta Región de Coquimbo .....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO 6: Cuenta Región de Valparaíso .....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO 7: Cuenta Región del Libertador B. O’Higgins.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO 8: Cuenta Región del Maule.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXO 9: Cuenta Región del Bio Bio .....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXO 10: Cuenta Región de la Araucanía.....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXO 11: Cuenta Región de los Ríos .....</b>	<b>123</b>
<b>ANEXO 12: Cuenta Región de Los Lagos.....</b>	<b>139</b>
<b>ANEXO 13: Cuenta Región de Aysén.....</b>	<b>145</b>
<b>ANEXO 14: Cuenta Región de Magallanes .....</b>	<b>154</b>

## I. POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

### 1. Misión de la SEC.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, nace el 14 de Diciembre del año **1904** bajo el mandato del Presidente Germán Riesco, con el nombre de Inspección Técnica de Empresas y Servicios Eléctricos.

Desde aquel entonces, y con el correr de los años, la SEC ha ido **evolucionando** en sus funciones hasta convertirse en la agencia pública responsable de supervigilar el **mercado de la energía** que conocemos hoy.

81 años después de su nacimiento, el 22 de Mayo de **1985**, es publicada en el Diario Oficial **La Ley N° 18.410** que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Institución que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de la Energía, de acuerdo a lo que establece la actualización de este cuerpo normativo, efectuada el año 2009 por medio de la Ley N° 20.402.

La responsabilidad de la SEC se ejerce sobre uno de los mercados más dinámicos y de mayor crecimiento en Chile: "El Mercado de la Energía". En este mercado la Superintendencia de Electricidad y Combustibles tiene por Misión **"Vigilar que las personas cuenten con Servicios y Productos Seguros y de Calidad, en los sistemas de Electricidad y Combustibles"**.

### 2. Objetivos Estratégicos de la SEC.

Los objetivos estratégicos de la Superintendencia están establecidos de acuerdo a 4 pilares que la institución ha definido como soporte de todas las tareas y acciones del Servicio. Estos Objetivos Estratégicos para ser consistentes con la Misión Institucional deben, **Generar Valor Público; estar orientados a los usuarios; procurar la mejora continua de los procesos; y, potenciar el conocimiento y desarrollo de las personas.**

Para este periodo los productos estratégicos son:

- a) Movilizar los mercados energéticos a estándares superiores.
- b) Posicionar a la SEC como un actor relevante del mercado energético nacional.
- c) Informar y educar a los ciudadanos.
- d) Mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.
- e) Contar con una organización adecuada a las exigencias y con procesos eficientes que utilicen intensivamente la tecnología.
- f) Potenciar una fiscalización eficiente e innovadora.
- g) Potenciar el desempeño de los funcionarios de la institución, con una adecuada gestión del conocimiento, fortaleciendo la capacidad de cada una de sus áreas, particularmente las Direcciones Regionales.

### 3. Datos de La Institución.

Dotación total 2013: 335 funcionarios

Ley de Presupuesto 2013: Miles \$ 10.292.156

Estamento	N° de funcionarios
JEFE DE SERVICIO	1
DIRECTIVO	27
PROFESIONAL	87
FISCALIZADOR	96
ADMINISTRATIVO	79
AUXILIAR	6
HONORARIOS	39
<b>Total general</b>	<b>335</b>

Calidad Funcionaria	N° de funcionarios
PLANTA	214
CONTRATA	82
HONORARIO SUMA ALZADA	39
<b>Total general</b>	<b>335</b>

Ubicación Geográfica	N° de funcionarios
REGIONES	81
SANTIAGO	254
<b>Total general</b>	<b>335</b>

Ubicación Geográfica	N° de funcionarios
ARICA Y PARINACOTA	5
TARAPACA	6
ANTOFAGASTA	6
ATACAMA	4
COQUIMBO	6
LOS VILOS	1
VALPARAISO	9
METROPOLITANA	254
LIB.BDO.OHIGINS	5
MAULE	5
BIO BIO	9
CHILLAN	1
ARAUCANIA	6
DE LOS RIOS	4
LOS LAGOS	7
AYSEN	3
MAG. Y ANTAR.CHILENA	4
<b>Total general</b>	<b>335</b>

## II. RESUMEN PRINCIPALES LOGROS INSTITUCIONALES 2013.

En la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, durante el año 2013 y desde que hemos incorporado a nuestras definiciones estratégicas el concepto de que los Usuarios son el centro de nuestro trabajo, hemos realizado importantes esfuerzos tendientes a promover mejores estándares en términos de seguridad y calidad para la industria que está sujeta a nuestra supervigilancia. De la misma manera hemos definido que el acceso a información clara y útil por parte de las personas que utilizan o acceden a productos y servicios del sector energético, es un factor determinante y por lo tanto, es nuestra aspiración que tanto nuestros procesos institucionales, como los de toda la industria, sean cada vez más transparentes, claros y simples para las personas.

Un logro importante y que a nuestro parecer se transforma en una herramienta de gran utilidad para las personas, fue la implementación del **"Sello Único de Certificación de Seguridad de Productos"** (sello único SEC), cuyo objetivo ha sido que los usuarios puedan identificar con facilidad aquellos productos que cumplen con la normativa y exigencias de seguridad y eficiencia vigente en Chile. Este proyecto se ha transformado en poco tiempo, en una de las principales herramientas con que cuentan hoy en día los usuarios al enfrentarse a una decisión de compra y su relevancia y valoración por parte de la industria y los usuarios se ejemplifica con el hecho de que esta iniciativa recibió el segundo lugar del premio Desafío Chile Gestiona, instancia que reconoce el mejoramiento en la gestión a través de procesos desarrollados y ejecutados por funcionarios de los Servicios Públicos a nivel nacional.

En otro ámbito del trabajo institucional, es el caso de las **"Concesiones"**, donde a partir del año 2013, la nueva Aplicación de Gestión de Concesiones está ayudando a mejorar el monitoreo y control del proceso de fiscalización vinculado al cumplimiento de las obligaciones reglamentarias y técnicas por parte de los actores interesados, contribuyendo a reducir los tiempos de tramitación y demostrando ser una herramienta particularmente útil para los proyectos de alta complejidad que se presentan.

También, durante el año 2013 entró en vigencia la nueva Ley de Concesiones Eléctricas, Ley N°20.701, publicada en el Diario Oficial el 14 de octubre de 2013, que modifica el procedimiento concesional, incorporando mejoras en el proceso, entregando certeza a cada uno de los intervinientes y flexibilizando los requisitos para el otorgamiento de concesiones provisionales.

En lo que se refiere a nuestra área de **Atención Usuarios**, entre el año 2012 y 2013 se crea en nuestra institución la Unidad de Experiencia de Clientes, unidad que surge con el objetivo de entregar una mejor atención a la creciente demanda de la ciudadanía respecto de procesos sobre los cuales esta Superintendencia debe pronunciarse. Un hito particularmente destacable del 2013, es la implementación de la aplicación RighNow como plataforma para la gestión de consultas y reclamos y la interoperabilidad con las empresas, lo que viene a modificar la forma en que realizábamos esta tarea, lo que implica un impacto favorable en los tiempos de atención con ampliación de cobertura y mejores canales de atención.

La incorporación de RighthNow fue acompañada de la revisión, adecuación y mejora del equipamiento tecnológico; de infraestructura de las Direcciones Regionales de la Institución y de la centralización de la gestión de reclamos, procedimiento por el cual todos los reclamos, indistintamente a la región de ingreso, se gestionan de manera centralizada por la unidad creada para tales efectos, asegurando de esa manera un mejor control del proceso, traduciéndose en respuestas más oportunas y de mayor claridad y simpleza para las personas.

En la misma medida que esta Institución se ha impuesto mayores exigencias, también ha buscado que la industria mejore sus estándares, particularmente en aquellos procesos donde una situación fuera de lo esperado puede llegar a representar un problema importante para las personas, como es el caso de las interrupciones de suministro eléctrico o alimentadores fuera de estándar. Para enfrentar esta situación, primero se definieron las estrategias y las herramientas para monitorear de manera más efectiva la situación de continuidad de suministro en las distintas distribuidoras de energía eléctrica a lo largo del país, y segundo, se generaron las condiciones e incentivos pertinentes para reducir la frecuencia de las interrupciones llevando los alimentadores excedidos a los estándares esperados.

Gracias a las acciones de fiscalización indirecta implementadas en el período, se logró una reducción del 46% de los alimentadores excedidos o fuera de estándar, lo que significa que más de 4 clientes que en el periodo anterior sufrían interrupciones de suministro recurrente, pasaron a estar dentro de los estándares de calidad esperados para la industria.

Por último y en lo que respecta a este resumen introductorio, en lo que se refiere a los procesos internos de nuestra institución, podemos destacar que la SEC presenta una correcta ejecución presupuestaria, con sobre el 99% del presupuesto 2013 ejecutado, estando entre los organismos públicos que cuentan con los mejores índices en esta materia.

También, nuestra Institución se destaca por no presentar mayores dificultades en lo que a pago de proveedores se refiere, presentando durante el año 2013 porcentajes de pago fuera de plazo muy inferiores a la media de los servicios públicos, con cifras que dan cuenta que el 91,83 % de las facturas fueran pagadas dentro de los 30 días es decir, los procedimientos aplicados y las mejoras procedimentales implementadas, posibilitan que nuestros proveedores reciban los recursos invertidos y que les permitirán continuar con sus proyectos sin poner en riesgo su fuente productiva, en tiempos bastante acotados en relación al mercado.

Finalmente, queremos destacar que durante el año 2013 se realizó un esfuerzo en la **mejora de la infraestructura y ambientes de trabajo**, especialmente en aquellas Direcciones Regionales que presentaban condiciones de alto deterioro en su infraestructura o dificultades de accesibilidad. Tal fue el caso de las Direcciones Regionales de **Concepción, Temuco y Arica** que pasaron a funcionar en nuevas dependencias, con mejor ubicación y accesibilidad, las que a su vez fueron dotadas del equipamiento e infraestructura necesarias, según los estándares que la institución ha definido para el adecuado cumplimiento de las tareas institucionales y la atención de público, en condiciones de comodidad, seguridad y funcionalidad.

### III. RESULTADOS GESTIÓN 2013 POR ÁREA.

#### 1. Ámbito Eléctrico.

##### A. Fiscalización Directa Electricidad.

Durante el año 2013 en el ámbito eléctrico se realizaron un total de 18.665 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 14.722 inspecciones técnico documental y 3.943 inspecciones en terreno.

Las inspecciones técnico documental, es decir, la verificación del cumplimiento normativo en los proyectos declarados ante esta Superintendencia; revisión de aspectos técnicos y de seguridad en planimetría; y que dispusieran de toda la documentación, completa y actualizada, establecida en la legislación vigente; es ejecutada por personal técnico de las 14 direcciones regionales de la SEC y de su departamento técnico de inspección de electricidad, en la Región Metropolitana.

En el caso de las inspecciones en terreno, que corresponden a la oportunidad en que personal fiscalizador de esta Superintendencia se constituye en una dirección en que se declara una instalación e inspecciona física y materialmente la correcta ejecución de una instalación eléctrica, su concordancia con el proyecto declarado y su cumplimiento normativo en todos los aspectos de diseño, ejecución y operación; la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta acción en las áreas de mayor riesgo (foco en riesgo), lo que exige realizar una tarea previa de análisis y la utilización de las herramientas tecnológicas disponibles, para lograr identificar aquellas zonas o lugares donde existe un riesgo potencial, y que por lo tanto, es más importante y útil una acción directa de este organismo.

##### Porcentaje de rechazo instalaciones fiscalizadas ámbito eléctrico:

			Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
ELECTRICO	TECNICO TERRENO ( TT )	2013	3.943	3.544	89,88%
	TECNICO DOCUMENTAL ( TD )	2013	14.722	5.482	37,24%

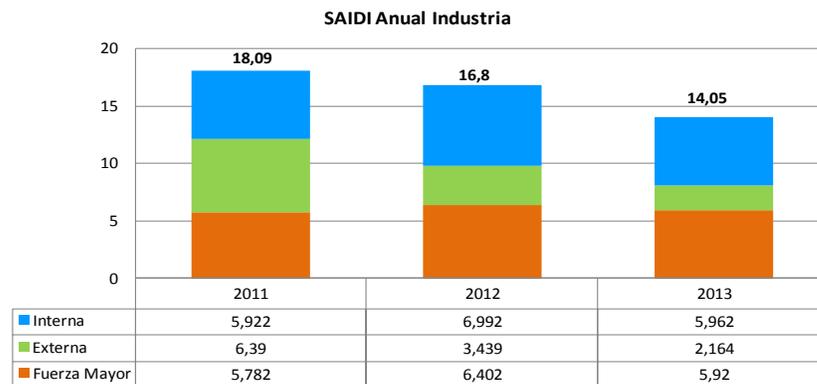
El porcentaje de rechazo cercano al 90% de las instalaciones inspeccionadas en terreno, da cuenta de, que en el ámbito eléctrico esta Superintendencia está cumpliendo su meta de focalizar el trabajo directamente en aquellos sectores donde se hace más necesaria su intervención, en fiscalizar las instalaciones que potencialmente presentan mayores niveles de criticidad, detectando los incumplimientos e instruyendo oportunamente su regularización.

##### B. Fiscalización Indirecta Electricidad.

En el período, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, junto con avanzar en el objetivo de afianzar su sistema de Fiscalización Directa con foco en el riesgo, continuó con el proyecto de Fiscalización Indirecta, cuyo objetivo es sistematizar procesos que son relevantes a nivel de usuarios como por ejemplo: procesos de facturación, reclamos, interrupciones y compensaciones. En esta línea, el área eléctrica cuenta con diversas herramientas tecnológicas, como son el seguimiento de 27 indicadores centrados en los procesos de facturación, reclamos e interrupciones

de suministro, además del indicador SAIDI (System Average Interruption Duration Index):

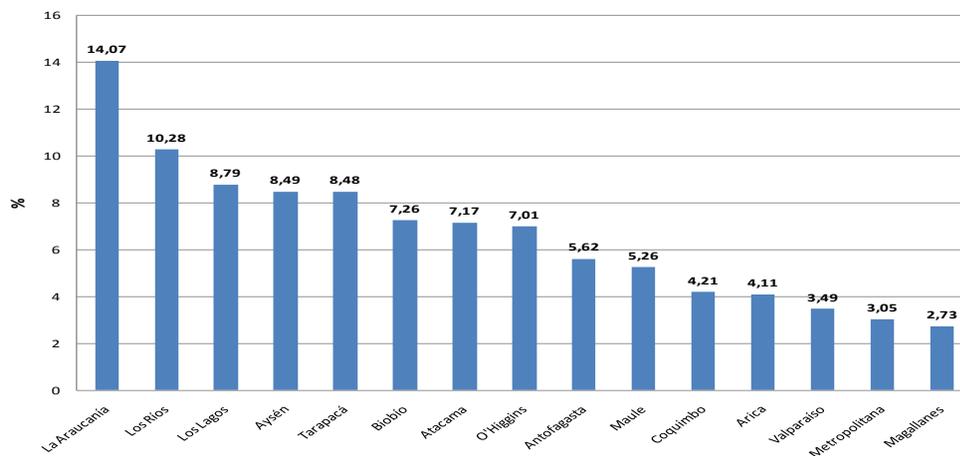
Gráfico N° 1. SAIDI - Industria



En el gráfico N°1 se observa que entre los años 2011 y 2012, el tiempo promedio de interrupciones por cliente disminuyó en un 7%, mientras que entre los años 2012 y 2013 esta disminución llegó a un 13%.

En el gráfico N°2 se puede apreciar la distribución por regiones del SAIDI, dando cuenta que la mayor frecuencia y duración de las interrupciones se concentra entre las regiones de La Araucanía y Aysén por el Sur del país, y en la región de Tarapacá por el norte.

Gráfico N° 2. Aporte Regional al SAIDI Nacional

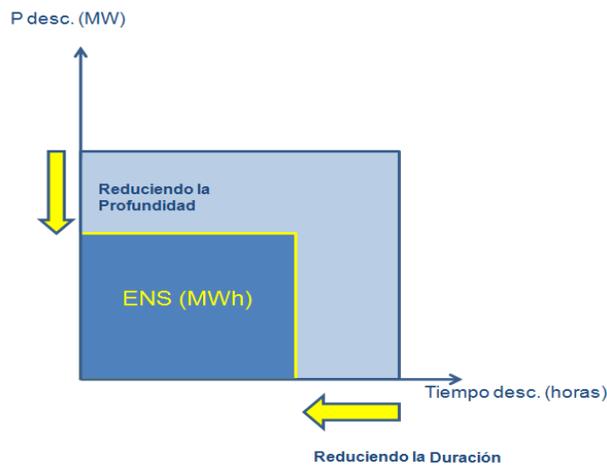


En el gráfico N°3 (que sigue a continuación) se puede observar que con las acciones de fiscalización indirecta implementadas en el período, se logró una reducción del 15% de los alimentadores excedidos o fuera de estándar (los alimentadores fuera de estándar son responsables en parte de la mala calidad de servicio a los usuarios, debido a las interrupciones).

Gráfico N° 3: Alimentadores fuera de estándar



Al observar el segmento Generación y Transporte, se ha trabajado fuertemente en disminuir la Energía No Suministrada al cliente final. Para esto se puede gestionar la potencia desconectada y el tiempo de desconexión, intentando disminuir al menos uno de dichos parámetros. Este concepto se entiende de la siguiente manera:



Durante el año 2013 se implementó un sistema de inteligencia de negocio para analizar de manera más acuciosa las fallas, de manera de sensibilizar parámetros como causas, regionalización y reiteraciones.

Gracias a la gestión de la SEC, entre los años 2012 y 2013 se obtuvo una disminución del 42% de la Energía No Suministrada (ENS) a clientes regulados de ambos sistemas interconectados, tal como lo muestra en los siguientes gráficos:

Gráfico N° 4: Evolución interrupciones por clientes

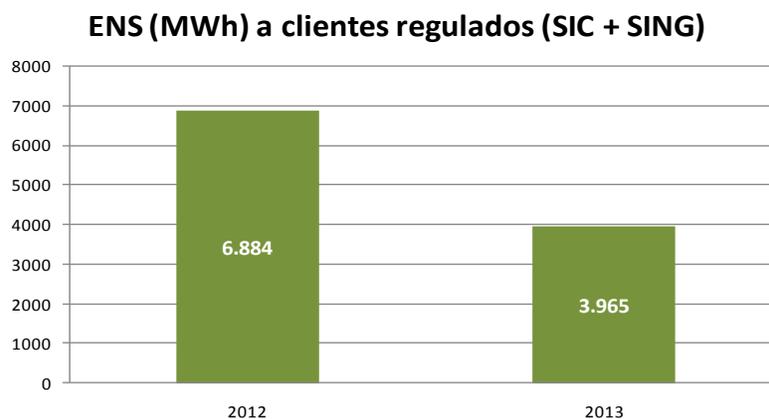
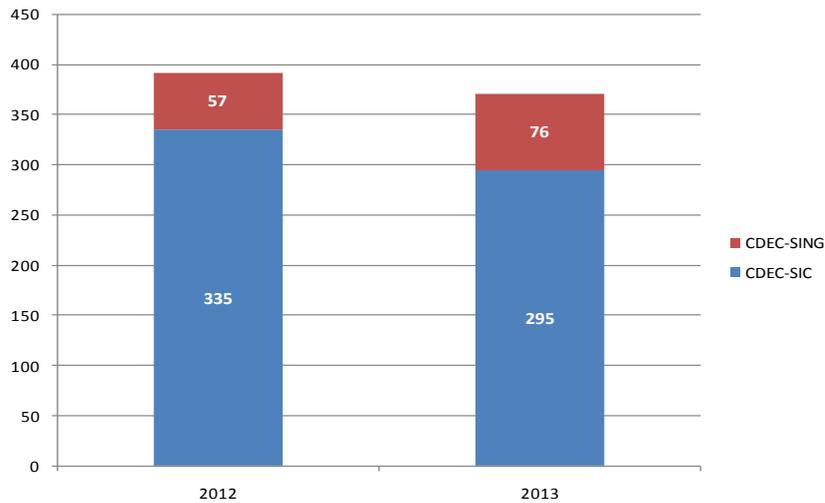


Gráfico N° 5: Evolución de fallas



Para alcanzar los resultados mostrados, durante el último período, la Superintendencia introdujo cambios en la forma de abordar este tema, pasando a gestionar el trabajo de este sector mediante la exigencia a las empresas de implementar planes de acción con objetivos y metas específicas, propuestas por ellas mismas, para la reducción de alimentadores fuera de estándar, lo que, a juzgar por los resultados alcanzados, ha demostrado ser un mecanismo de gestión adecuado, favorable para todos los actores y lo que se ha traducido en una reducción en la cantidad de procesos administrativos llevados adelante en esta Superintendencia por esta causa.

Por otro lado, en el segmento Generación y Transporte, se revisaron los planes de instalaciones del SCADA (Supervisión, Control y Adquisición de Datos) y CDEC's- (Centros de Despacho Económicos de Carga), comprometidos tras el apagón de 24 de septiembre de 2011. En este proceso, la SEC ha llevado a cabo una serie de medidas para monitorear el avance de las actividades declaradas por el CDEC-SIC en marzo de 2012 específicamente en las fases 1, sistema básico, monitoreadas en noviembre de 2012; y la fase 2, con aplicaciones revisadas a fines de junio de 2013.

Luego de finalizados los procesos de investigación, formulación de cargos y análisis de descargos, se emitieron sanciones a las empresas responsables por fallas que afectaron la continuidad de suministro eléctrico ocurridas entre los años 2010 y 2012, tanto en el SIC (Sistema Interconectado Central) como en el SING (Sistema Interconectado del norte Grande), en los niveles de generación y transmisión. Estas sanciones que fueron alegadas por las empresas ante el Máximo Tribunal de Justicia, fueron confirmadas en el mes de diciembre de 2013 por la Corte Suprema, instancia que estimó que la tesis de la SEC era la correcta, en términos de que las empresas eléctricas tuvieron responsabilidad en el corte del 14 de marzo del 2010, y que no tuvieron una adecuada coordinación para una rápida recuperación del sistema y por lo tanto, el máximo tribunal del país, aplicó una multa total de 6.300 Unidades Tributarias Anuales (UTA), es decir, fijó en más de \$3 mil millones, el monto aplicado a las empresas sancionadas, ratificando de esa manera los criterios establecidos por esta Superintendencia.

### C. Ranking de Calidad de Servicio

En lo referido a los Índices de Continuidad de Servicio de Empresas Eléctricas, esta Superintendencia elabora anualmente el Ranking de Calidad de Servicio, el que se construye a partir de tres variables: Índices de Continuidad (interrupciones) que corresponde a un 50% de la nota final; Encuesta a los Usuarios equivalente a un 37,5%; y Reclamos, que representa un 12,5% del total de las notas.

En términos generales, los resultados del Ranking 2013, indican que las empresas obtienen una nota promedio de 5,53 (en nota escolar), mejorando levemente el desempeño del Ranking 2012 en que la nota fue de 5,31.

Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índices (50%)	Nota Escolar Índices	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Escolar Encuesta	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Escolar Reclamos	Nota Final	Nota Escolar
1	34	COELCHA	9,38	6,57	9,57	6,70	9,38	6,57	9,45	6,62
2	14	EEPA	9,22	6,45	9,53	6,67	9,54	6,68	9,38	6,57
3	28	EDECSA	8,62	6,03	9,52	6,66	9,53	6,67	9,07	6,35
4	21	COPELAN	8,4	5,88	9,67	6,77	9,75	6,83	9,05	6,34
5	35	SOCOPEA	9,35	6,55	8,74	6,12	8,43	5,90	9,01	6,31
6	25	EDELMAG	8,67	6,07	9,29	6,50	9,17	6,42	8,96	6,27
7	33	COPELEC	8,28	5,80	9,33	6,53	9,07	6,35	8,77	6,14
8	6	CHILQUINTA	8,88	6,22	8,61	6,03	8,16	5,71	8,69	6,08
9	40	CRELL	8,04	5,63	9,23	6,46	8,84	6,19	8,59	6,01
10	15	LUZANDES	9,81	6,87	7,29	5,10	6,63	4,64	8,47	5,93
11	8	EMELCA	8,67	6,07	8,05	5,64	7,53	5,27	8,29	5,8
12	31	LUZLINARES	8,36	5,85	8,31	5,82	7,83	5,48	8,27	5,79
13	1	EMELARI	8,4	5,88	8,18	5,73	7,61	5,33	8,22	5,75
14	9	LITORAL	8,37	5,86	8,15	5,71	7,57	5,30	8,19	5,73
15	32	LUZPARRAL	7,75	5,43	8,59	6,01	8,08	5,66	8,11	5,68
16	23	SAESA	8,14	5,70	8,27	5,79	7,27	5,09	8,08	5,66
17	10	CHILECTRA	8,74	6,12	7,49	5,24	6,71	4,70	8,02	5,61
18	12	EEC	8,84	6,19	7,21	5,05	6,44	4,51	7,93	5,55
19	22	FRONTEL	7,34	5,14	8,63	6,04	8,01	5,61	7,91	5,54
20	39	LUZSORNO	8,28	5,80	7,65	5,36	6,68	4,68	7,84	5,49
21	2	ELIQSA	8,16	5,71	7,73	5,41	6,85	4,80	7,83	5,48
22	4	EMELAT	8,78	6,15	7,06	4,94	6,14	4,30	7,81	5,47
23	29	CEC	7,46	5,22	8,25	5,78	7,78	5,45	7,8	5,46
24	17	EMELECTRIC	8,07	5,65	7,74	5,42	6,81	4,77	7,79	5,45
25	36	COOPREL	7,17	5,02	8,51	5,96	7,86	5,50	7,76	5,43
26	7	CONAFE	8,68	6,08	7,26	5,08	4,09	2,86	7,57	5,3
27	42	ENELSA	7,91	5,54	7,5	5,25	6,22	4,35	7,54	5,28
28	3	ELECDA	7,8	5,46	7,46	5,22	6,55	4,59	7,52	5,26
29	24	EDELAYSEN	8,15	5,71	7,05	4,94	5,86	4,10	7,45	5,22
30	18	CGED	8,56	5,99	6,57	4,60	5,26	3,68	7,4	5,18
31	30	EMETAL	6,14	4,30	7,3	5,11	4,93	3,45	6,42	4,49
32	26	CODINER	2,5	1,75	9,37	6,56	8,98	6,29	5,89	4,12
33	13	TILTIL	1	0,70	8,72	6,10	8,4	5,88	4,82	3,37
34	20	COOPERSOL	1	0,70	8,2	5,74	7,71	5,40	4,54	3,18
		Promedio	7,73	5,41	8,24	5,77	7,52	5,26	7,90	5,53

## 2. Ámbito Combustibles.

### A. Fiscalización Directa Combustibles.

Durante el año 2013, en el sector de los combustibles líquidos y gas se realizaron un total de 7.171 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 4.314 inspecciones técnico documental y 2.857 inspecciones en terreno, obteniéndose un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del 83,37%, manteniendo el estándar establecido por nuestro modelo de foco en el riesgo, al dirigir nuestro accionar, a lo menos, al 80% de las instalaciones que presentaban algún nivel de riesgo o criticidad, posibilitando aplicar las medidas correctivas de manera oportuna.

#### Porcentaje de rechazo instalaciones fiscalizadas ámbito combustible:

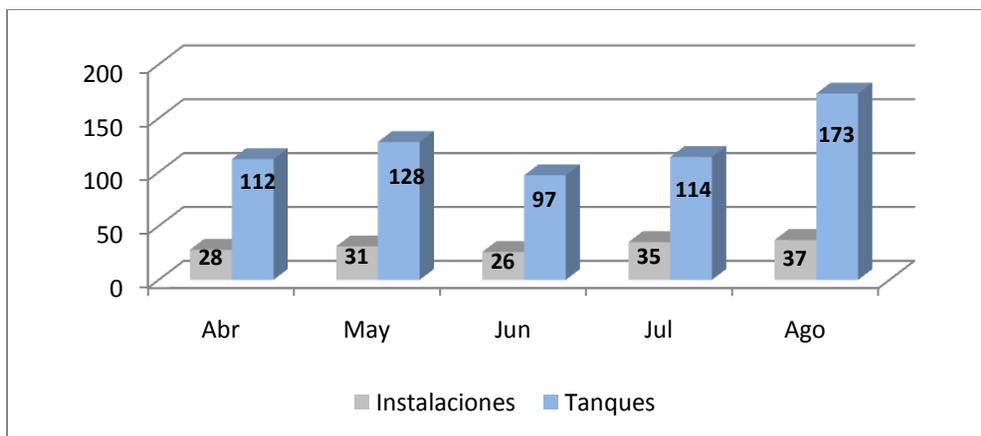
			Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
COMBUSTIBLES.	TECNICO TERRENO ( TT )	2013	2.857	2.382	83,37%
	TECNICO DOCUMENTAL ( TD )	2013	4.314	1.193	27,65%

En lo que se refiere sólo a los Combustibles Líquidos, durante el año 2013, la Unidad Técnica a cargo, además de sus funciones tradicionales de fiscalización, llevó adelante tareas destinadas a dar cumplimiento a compromisos externos como el PPDA (Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental) y el Sistema de Información en línea de precios de los combustibles. En el primero de ellos, función encomendada en el DS N° 66/2009, de SEGPRES, se inspeccionaron 624 tanques (de un total comprometido de 510), ubicados en 157 instalaciones de expendio de CL, cuyos resultados fueron oportunamente informados a la Seremi de Medio Ambiente, en el Marco del Plan de Episodios Críticos Región Metropolitana.

Los resultados de dicha fiscalización se indican a continuación:

<b>Cumplimiento del Compromiso</b>		
Tanques Muestreados	<b>624</b>	<b>122%</b>
Tanques comprometidos	<b>510</b>	
Instalaciones Muestreadas	<b>157</b>	<b>105%</b>
Instalaciones Comprometidas	<b>150</b>	
Análisis comprometidos	<b>2.040</b>	
Cantidad total de análisis	<b>3.000</b>	<b>&gt;147%</b>

Grafico N° 6: Inspecciones Instalaciones C.L. Episodios Críticos.



## **B. Fiscalización Tercerizada Combustibles.**

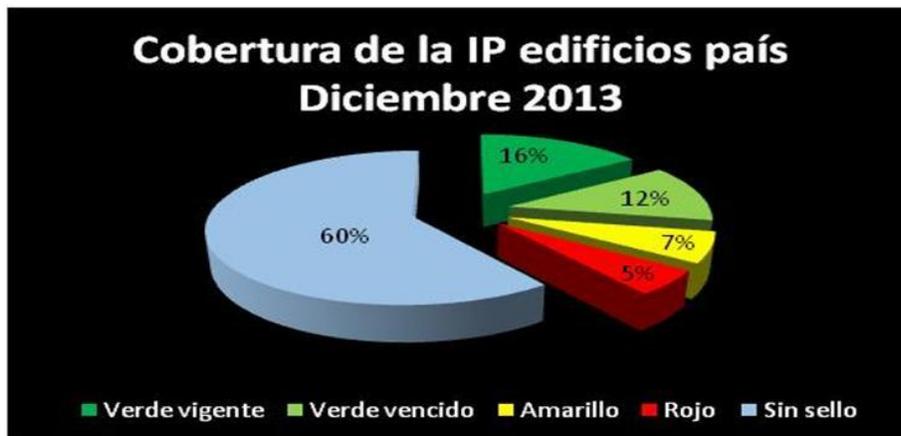
En relación a la fiscalización que esta Superintendencia ejerce sobre las Instalaciones interiores de gas por medio del concurso de los organismos de certificación e inspección periódica, tenemos una favorable evolución de la distribución de Sellos (mayoritariamente Sellos Verdes por sobre Rojos y Amarillos), los cuales identifican el estado en que se encuentran estas instalaciones luego de ser sometidas al proceso del Sistema de Inspección Periódica (IP) y Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (IIG). Sin embargo, más allá de que esta es una buena cifra, surgió el desafío de visibilizar el universo total de instalaciones interiores de gas, identificando e incorporando al sistema aquellas instalaciones interiores de gas que teniendo la obligatoriedad de realizar el procedimiento de inspección periódica (IP), nunca lo han realizado.

Una vez que definimos como Institución que resultaba necesario determinar de la manera más objetiva el universo de instalaciones interiores de gas y la forma de

incorporarlas al sistema de certificación, durante el año 2012 y 2013 se trabajó en determinar el universo total de edificios abastecidos con gas de red por las empresas distribuidoras, identificando cuántos de estos se encuentran fuera del Sistema de Certificación e Inspección Periódica establecido en la Resolución Exenta SEC N°1250, del año 1999, llegándose a establecer que el universo alcanzaba un total en 17.432 edificios asociados a 533.035 instalaciones interiores de gas, de los cuales, más de 10 mil se encuentran sin Inspección Periódica Vigente.

N° Edificios	N° edificios sin IP	
17.432	10.504	60,3%

Gráfico N° 7: Cobertura Inspección Periódica País



Con la información consolidada, durante el año 2013, trabajamos en conformar alianzas estratégicas con instituciones que faciliten el ingreso de instalaciones interiores de gas al sistema de inspección periódica, destacándose la incorporación en el checklist de fiscalización de establecimientos educacionales, efectuado por la Superintendencia de Educación, la exigencia de contar con el sello verde, lo que posibilita la incorporación de más de 7.000 establecimientos en el proceso de inspección periódica. Asimismo, se está trabajando en esta misma línea con la JUNJI y JUNAEB, para que esta exigencia se extienda a las instalaciones interiores de gas de los jardines infantiles y casinos de alimentación de colegios municipales.

También, se destaca la realización de las primeras reuniones de trabajo con la Superintendencia de Valores y Seguros, y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con el objeto de solicitar el apoyo correspondiente a efectos de ofrecer a las empresas de seguros que se considere la opción de solicitar la inspección periódica de las IIG realizada de los inmuebles que se encuentren en proceso de ser asegurados en el marco de la solicitud de créditos hipotecarios o para la obtención de seguros de incendio, ofreciendo para ello la herramienta de seguimiento de la situación de la inspección periódica de las IIG que puede ser consultada a través del sitio WEB de nuestra Organización.

Por su parte, todas las Direcciones Regionales de la SEC han contribuido regularmente con la inspección que permite el adecuado control de la información a la comunidad, llevando adelante los procesos administrativos correspondientes cuando se detecta incumplimiento de los administradores de los edificios habitacionales, cuyo detalle se puede conocer en el siguiente cuadro:

Región	% Cumplimiento Junio 2013	% Cumplimiento Septiembre 2013
XV	50%	100%
I	40%	100%
II	30%	30%
III	100%	100%
IV	0%	35%
V	100%	100%
VI	40%	100%
VII	0%	0%
VIII	25%	15%
IX	100%	100%
X	0%	15%
XI	100%	100%
XII	100%	100%
XIV	0%	0%
Promedio	49%	64%

Adicionalmente aprovechando la experiencia obtenida con la aplicación del Programa de Regularización para el Abastecimiento a Industrias, se propuso reformular esa plataforma para convertirla en un sistema que permita controlar los Universos de Instalaciones en todo el espectro de abastecimiento vehicular y consumos propios industriales, incorporando de lleno en esta oportunidad al mundo agrícola, que evidenciaba un desempeño completamente irregular en sus operaciones con combustibles líquidos. En cifras, de 8.222 instalaciones que configuran el universo de Consumos Propios Industriales, se han regularizado un total de 5.166, lo que representa el 63%, mientras que en el PRAI Agrícola, se incorporaron al Programa 2.220 instalaciones, de las cuales, 1.684 han alcanzado el estatus de la regularización final.

Del mismo modo, durante el año 2013, se avanzó en el fortalecimiento de la fiscalización de tercera parte, en cuyo desarrollo se logró conocer el universo completo de Maestranzas reconocidas y calificadas por los Organismos de Certificación, desarrollando para ellas un proceso de revisión y recalificación; generando para el futuro una Guía Metodológica de uso universal en este ámbito.

### **C. Fiscalización Indirecta Combustibles.**

Durante el año 2013 se ha desarrollado las bases que permitirán establecer las plataformas de información y construir una herramienta para monitorear el comportamiento del sector de los combustibles a través de la medición en cuatro áreas relacionadas con la seguridad, la calidad del servicio y la calidad del energético, a saber:

- 1) Emergencias de combustibles;

- 2) Reclamos efectuados por los clientes y/o consumidores de combustibles ante las respectivas empresas que ofrecen los diferentes servicios;
- 3) Calidad de los combustibles; y,
- 4) Facturación de los servicios de gas de red.

Los objetivos, en el caso de la seguridad son contar con instalaciones con menor riesgo para el público, los clientes y/o consumidores que utilizan los diversos combustibles líquidos y gases, mediante la adquisición y análisis de información estructurada (fiscalización indirecta) y el concurso de los organismos autorizados por SEC (fiscalización tercerizada).

En el caso de la calidad, se busca tener certeza que los combustibles líquidos y gases que se distribuyan a los clientes y/o consumidores cumplan con las especificaciones establecidas en las normas técnicas correspondientes, y verificar que los clientes y/o consumidores que utilicen los diferentes tipos de combustibles, cuente con dicho suministro, en el caso del gas de red, y que la facturación que se les aplique, sea transparente y corresponda efectivamente a los servicios prestados.

Para cada proceso, se consideró en una primera etapa levantar la información necesaria, a partir de la información que procesa la propia industria de los combustibles, para luego modelarlos y finalmente formalizar procesos de información debidamente estructurados que recogen las particularidades de la industria.

Específicamente, respecto de los dos primeros procesos, se efectuó a cabalidad lo señalado en el párrafo anterior, y respecto de los dos siguientes se cumplió con las etapas preestablecidas, según los respectivos cronogramas de desarrollo.

Los resultados del año 2013 fueron obtenidos mediante planillas de información, en forma previa a la entrada en operación de los procesos de información estructurados, y se muestran en el cuadro siguiente:

<b>Emergencias</b>	<b>GDR <sup>(1)</sup></b>	<b>GDR GLP <sup>(2)</sup></b>	<b>Granel GLP <sup>(2)</sup></b>	<b>Envasado GLP <sup>(1)</sup></b>
<b>Incidentes</b>	13.763	607	2.696	18.340
<b>Accidentes</b>	48	28	8	116
<b>Falsas Alarmas</b>	5.151	303	627	2.780
<b>TOTAL</b>	<b>18.962</b>	<b>938</b>	<b>3.331</b>	<b>21.236</b>

(1): Datos año 2013

(2): Datos Periodo mayo-diciembre 2013

Específicamente, en el caso de los incidentes relacionados con fuga de gas, los resultados desagregados son los siguientes:

<b>Emergencias</b>	<b>GDR <sup>(1)</sup></b>	<b>GDR GLP <sup>(2)</sup></b>	<b>Granel GLP <sup>(2)</sup></b>	<b>Envasado GLP <sup>(1)</sup></b>
<b>Incidentes</b>	13.763	607	2.696	18.340
<b>Fugas</b>	9.867 (71,7%)	500 (82,4%)	2.365 (88,7%)	17.731 (96,7%)

(1): Datos año 2013.

(2): Datos Periodo mayo-diciembre 2013.

Gráfico N° 8: Lugar donde ocurren incidentes-fugas para el caso del gas de red (G. Natural/G. Ciudad/Propano-aire):

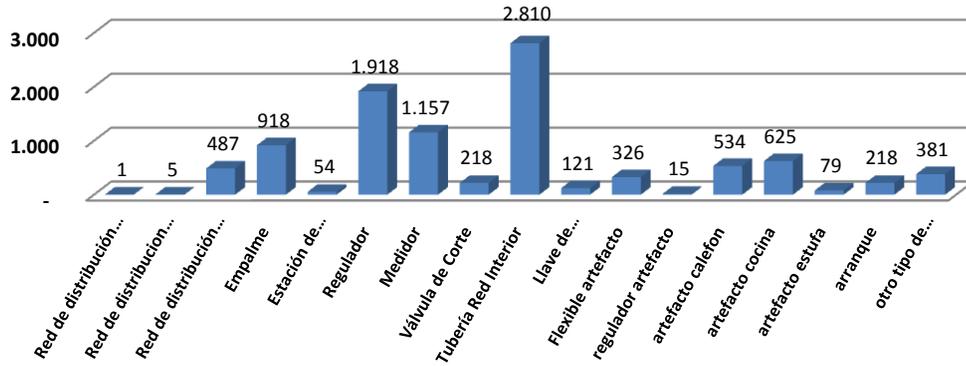


Gráfico 9: Lugar donde ocurren incidentes-fugas para el caso del gas de red del GLP.

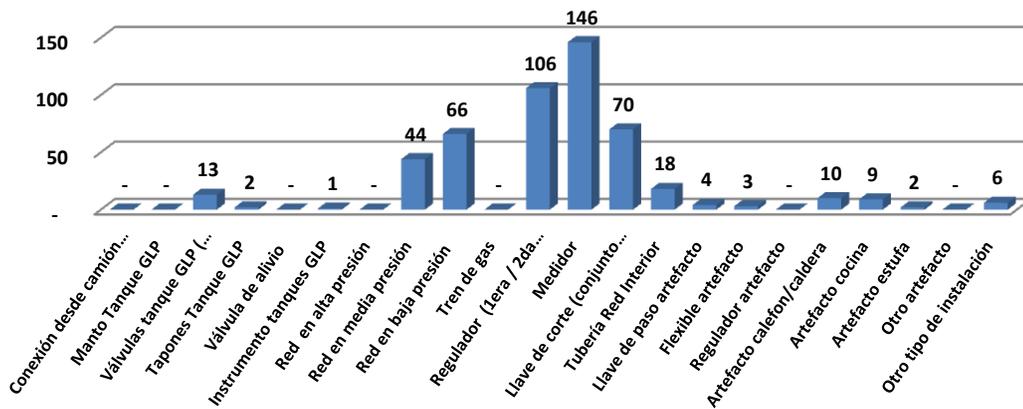


Gráfico 10: Lugar donde ocurren incidentes-fugas para el caso del GLP que se distribuye a Granel:

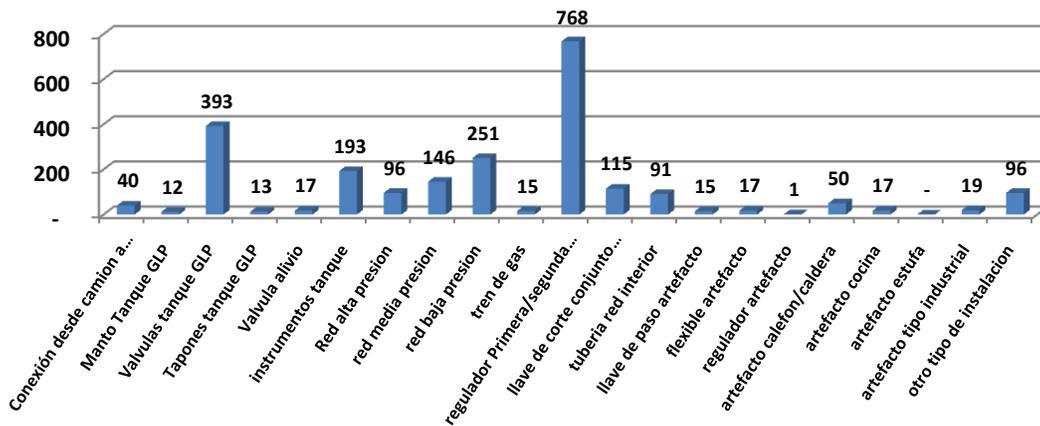
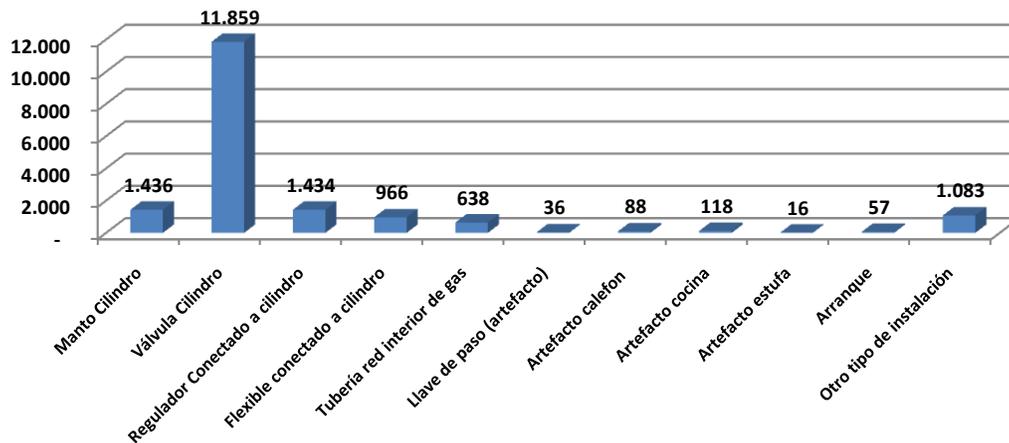


Gráfico 11: Lugar donde ocurren incidentes-fugas para el caso del GLP envasado (cilindros):



En el caso de los procesos de Reclamos que los clientes y/o consumidores de combustibles efectúan directamente en la correspondiente empresa distribuidora, los que se denominan "reclamos de primer piso", los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 12: Reclamos primer piso gas de red (Gas Natural, Gas Ciudad, Propano Aire).

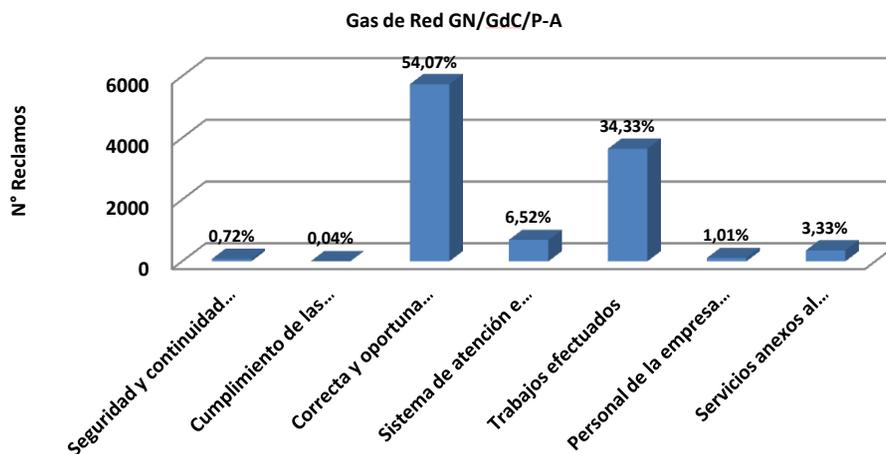


Gráfico 13: Reclamos primer piso gas de red (Gas Licuado de Petróleo).

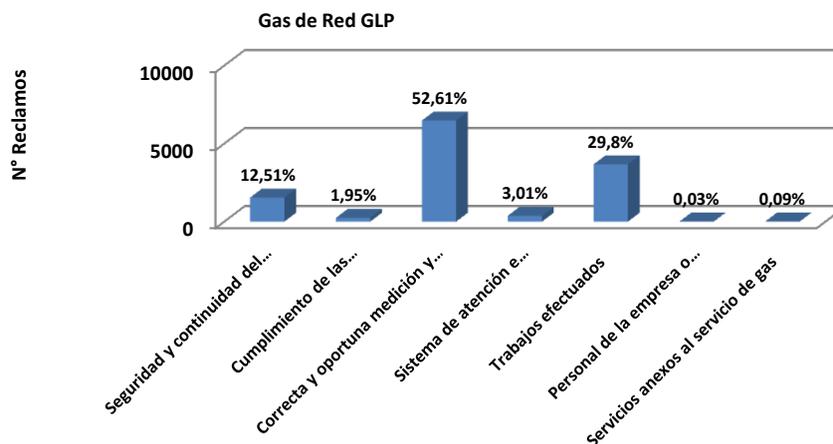


Gráfico 14: Reclamos primer piso GLP Grael.

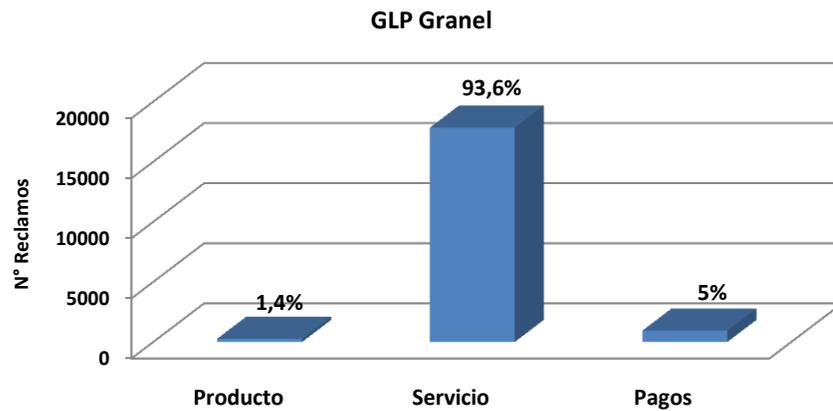
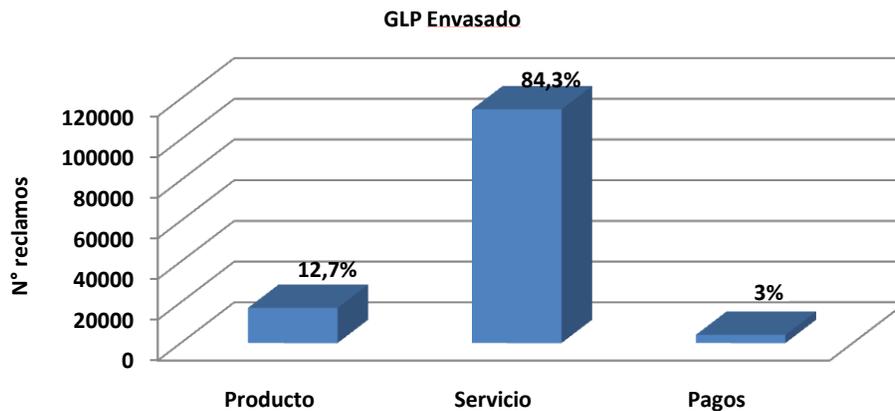
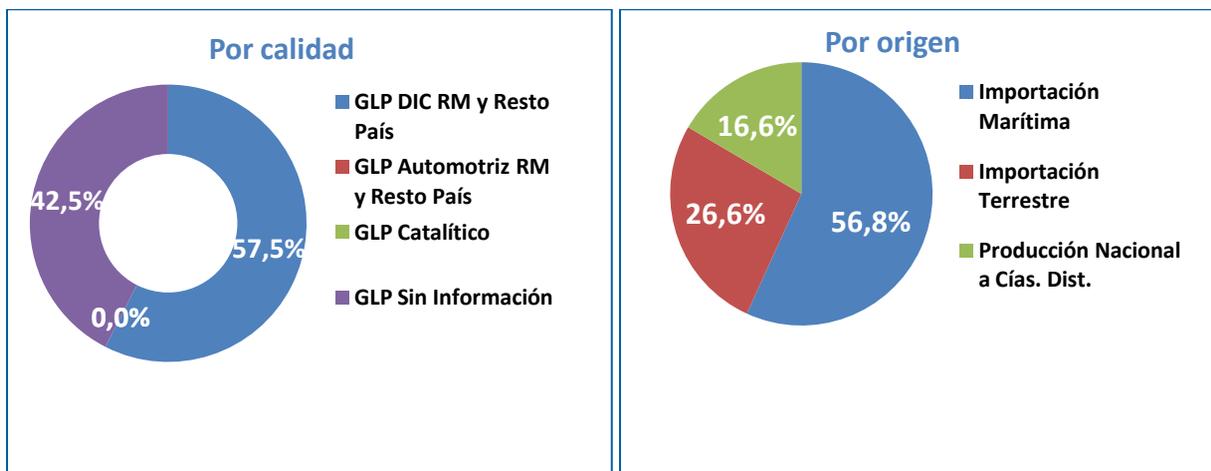


Gráfico 15: Reclamos primer piso GLP Envasado.



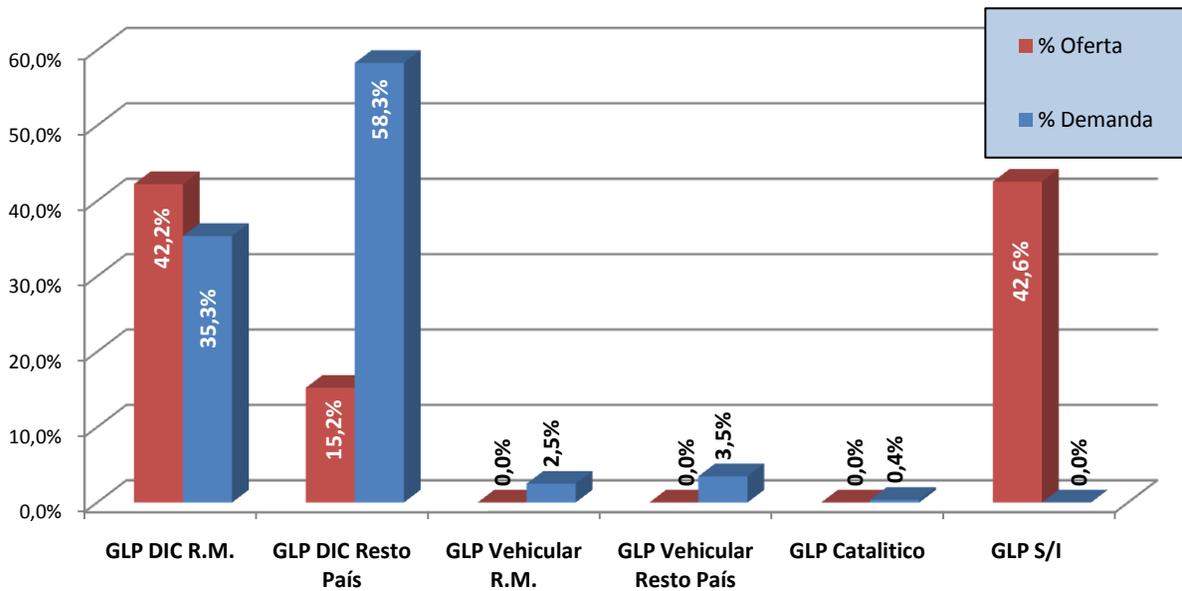
Respecto de la calidad de los combustibles, durante el año 2013 se efectuó el levantamiento de la situación del mercado del gas licuado de petróleo (GLP), con el objeto de mapear los orígenes y destino del GLP a nivel nacional, vinculando las partidas de importación y producción nacional de GLP, es decir la oferta de GLP, con los datos de las ventas de GLP por zona geográfica las cuales se vinculan a la demanda de GLP en el país, y los certificados de la calidad que amparan cada una de las partidas de GLP. Al respecto los resultados fueron los siguientes:

Gráficos 16 y 17: Demanda según calidad y origen GLP.



Es necesario tener presente que existen cinco tipos de calidades de GLP: aquel GLP doméstico y vehicular que se distribuye en la RM y que debe cumplir parámetros más exigentes, a consecuencia del plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica (PPDA) de la RM, el GLP catalítico y el GLP doméstico y vehicular del resto del país. Al respecto se detectaron brechas entre la oferta y la demanda de GLP a nivel nacional y de Región Metropolitana y que se indican en el gráfico siguiente:

Gráfico 18: Brechas Oferta / Demanda GLP País.



El hallazgo antes señalado, derivó en una investigación que determinó que las partidas de GLP que se distribuyen en el país no cuentan con el correspondiente control de la calidad del GLP por parte de las empresas de GLP, que establece la normativa vigente (DS N°132, de 1979), y por lo tanto se cursaron formulaciones de cargo a las empresas de distribución de GLP por la falta de control de las especificaciones del GLP que se distribuye en el país, culminando con una sanción de 40.000 UTM en total.

Finalmente, y en relación al proceso de medición y facturación de los consumos de gas de red, a finales del año 2013, se efectuó el levantamiento de la información normativa, antecedentes de base que servirá para efectuar el desarrollo en este ámbito durante el año 2014, de acuerdo con el cronograma de desarrollo para esta materia.

En el ámbito de las autorizaciones y concesiones de gas, se efectuaron numerosos estudios conducentes a autorizar provisionalmente desarrollos cuyos aspectos de seguridad no se encuentran contemplados en los reglamentos de seguridad de los combustibles y del gas, aplicando para ello los artículos que dichos reglamentos contienen a efectos de permitir la incorporación de nuevos desarrollos tecnológicos.

A continuación se indica un resumen de los proyectos especiales estudiados:

- 01 - Solicitud de concesiones  
02 - Proyectos especiales  
03 - Solicitud de autorizaciones Organismos  
04 - Solicitud de autorizaciones para comercializar productos

#	Dp	Cód	Tema	Empresa	Fecha de ingreso
20	DTCL	4	Surtidores, Dispensadores y Pistolas	PELP	13-10-2011
21	DTCL	4	Tanques Sotralentz	IMPAC	18-11-2011
22	DTCL	4	Carro de arrastre	QyS	26-11-2011
23	DTCL	3	Autorización de Organismo	SINCO Ingeniería	21-09-2012
24	DTCL	3	Autorización de Organismo	CALAN Ltda	20-10-2012
25	DTCL	4	Tanques de almacenamiento y tpte de CL	EMASA	25-10-2012
26	DTCL	4	Dispensador para vehículos a motor	PEC	09-11-2012
27	DTCL	3	Autorización de Organismo	DASTECH S.A.	31-12-2012
28	DTCL	4	Tanques PE p/ almacenar Combustibles líquidos	AUSTRAL PLASTICOS CHILE S.A	16-01-2013
29	DTCL	4	Tanques de almacenamiento con cubeto de acero	AMM	22-01-2013
30	DTCL	4	Estanques PE para diesel Easy 200L y 600L	ASSA INGENIERÍA S.P.A	23-01-2013
31	DTCL	4	Autorización para surtidores Tuthill (prórroga)	IMPAC	27-02-2013
32	DTCL	4	Estanque reforzado en polímero/Bomba/Medidor	ASSA INGENIERÍA S.P.A	12-03-2013
33	DTCL	3	Autorización de Organismo	Ingemars Ltda	28-03-2013
34	DTCL	4	Tanques para el transporte de Combustible Líquido	EPYSA	28-03-2013
35	DTCL	2	SEMIMOVIL CASERONES	COPEC	01-04-2013
36	DTCL	4	Tanques transportable de CL	TRAVERSO TRADE	02-04-2013
37	DTCL	4	Estanque de Combustible	AGGREKO	16-04-2013
38	DTCL	4	Tanques transportable de CL	JEROME D'ARGENT	18-04-2013
39	DTCL	4	Surtidor	ASSA INGENIERÍA S.P.A	23-04-2013
40	DTCL	2	SEMIMOVIL EL SOLDADO	COPEC	30-04-2013
41	DTCL	2	SEMIMOVIL LOS BRONCES	COPEC	30-04-2013
42	DTCL	2	SEMIMOVIL EL ABRA	COPEC	30-04-2013
43	DTCL	3	Autorización de Organismo	S-INTEC LTDA	10-05-2013
44	DTCL	4	Bidones portátiles doméstico p/ transportar gasolina	SHOCK	05-06-2013
45	DTCL	4	Prórroga autorización Politan y Fulltank	ASSA INGENIERÍA S.P.A	20-06-2013
46	DTCL	2	SEMIMOVIL en SQM Pedro de Valdivia	COPEC	24-06-2013
47	DTCL	4	Tanques de almacenamiento de CL E. Aserbatoi	PETROLINE	27-06-2013
48	DTCL	4	Prórroga de Fireguard 25 m3	BERTOTTO	24-07-2013
49	DTCL	4	Ampliación FireGuard diferentes capacidades	BERTOTTO	24-07-2013
50	DTCL	4	Productos Wayne, Surtidor	PETROLINE - ENEX	25-08-2013

## D. Autorizaciones y Concesiones de Gas

Respecto de las concesiones de gas en estudio, a continuación se indican aquellas que se encontraban en tramitación durante el año 2013:

### 1. Transporte de gas de red.

#### Gasoducto Norandino.

Solicitud de modificación de la concesión de transporte. En estudio. Con fecha 29.11.2013 se remitieron observaciones a la presentación efectuada por la empresa.

#### Gasoducto Gas Atacama.

Solicitud de modificación de la concesión definitiva de transporte de GN, ruta Paso de Jama – Mejillones. En estudio.

### 2. Distribución de gas de redes

**GasValpo S.A.** Presentó solicitudes de concesión para distribuir gas natural a partir de plantas de regasificación de gas natural licuado (GNL), en las siguientes zonas geográficas.

- Comunas de Talca, región del Maule.
- Comunas de Los Andes, región de Valparaíso.
- Comunas de Coquimbo y La Serena, región de Coquimbo.

## **E Desarrollos Normativos ámbito combustibles.**

Durante el año 2013 se continuó prestando apoyo al Ministerio de Energía en el proceso de toma de razón de tres reglamentos de seguridad, que corresponde a la última etapa antes de ser publicados en el Diario Oficial y su posterior vigencia, y la modificación del reglamento de seguridad de las IIG para ser sometido al proceso de consulta pública.

Por otra parte, y mediante el convenio establecido entre la Subsecretaría de Energía y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, se ejecutó el estudio que establecerá las bases para emitir un reglamento de seguridad para Biogás, el que contará con un marco que permita desarrollar proyectos enfocados a auto generación de energía eléctrica a partir de la combustión de biogás obtenido desde sustratos provenientes de procesos productivos de tipo agropecuarios.

A continuación se indican los respectivos reglamentos en desarrollo.

- Reglamento de seguridad transporte de GNL mediante camiones DS N°102, de 2013.
- Reglamento de seguridad de CL DS N°101, de 2014, en CGR para la toma de razón (modifica al DS N°160, de 2008).
- Reglamento de seguridad GLP DS N°108, de 2014, en CGR para la toma de razón (modifica al DS N°29, de 1986).
- Modificación D.S. N°66, de 2007, para ser sometido a consulta pública.
- Reglamento de seguridad Biogás, en desarrollo.

## **3. Concesiones.**

### **3.1. Principales Hitos en Concesiones.**

Durante el año 2013, la Unidad de Concesiones de la SEC, enfrentó importantes cambios, que van desde su cambio de dependencia y formalización como tal, dejando de ser sólo una función más de un departamento técnico específico; pasando por la modificación en procesos y organización del trabajo; hasta llegar a la puesta en marcha de herramientas informáticas para un mejor desempeño del área. Entre estos hitos destacan:

- Con fecha 02.01.2013 se crea formalmente la "Unidad de Concesiones", a través de Resolución Exenta N° 01, estableciéndose como una unidad funcional dependiente de la División Jurídica a partir de la misma fecha.
- Se realiza un análisis del proceso interno de la tramitación de concesiones y se adopta la decisión de efectuar una reingeniería a dicho proceso, que consistió en invertir la responsabilidad de la tramitación de solicitudes de concesión, pasando de los ingenieros a los abogados de la Unidad, tomando éstos últimos el control de la tramitación y los ingenieros pasando a cumplir el rol de asesores en los temas técnicos.

- Plataforma Electrónica de Tramitación de Concesiones Eléctricas.  
La Superintendencia de Electricidad y Combustibles el año 2010 inició un proceso de elaboración de un sistema informático (software) para la tramitación de concesiones de energía, que incluía concesiones de geotermia y eléctricas, para ello con fecha 20.12.2010 se celebró Convenio de Transferencia de Recursos entre la Subsecretaría de Energía y la SEC.

Dicha Plataforma de Tramitación finalizó su construcción en Julio del año 2012 y opera sobre la base de una plataforma que requiere un usuario y contraseña. Los datos de la solicitud los pre visualiza la plataforma, generando una memoria y solicitud común, debiendo cargarse solo planos y antecedentes legales por medio de archivos PDF. Esta plataforma requiere firma electrónica avanzada y posibilita la realización de trámites instantáneos entre los intervinientes (Usuario, SEC, Ministerio de Energía y Contraloría)

El 23.05.2013 ingresó la primera concesión de transmisión haciendo uso de la Plataforma electrónica de Concesiones. La Concesión denominada "Línea de Transmisión Central Hidroeléctrica Picoquén – Cruce Huequén, 66 kV", de la empresa FRONTEL, hoy se encuentra en etapa de Gestión Final.

Se debe tener presente que posteriormente, entró en vigencia la Ley N°20.701 que modificó el procedimiento para otorgar concesiones eléctricas, incorporando nuevas etapas y procesos en la tramitación. La entrada en vigencia de esta Ley trajo como consecuencia modificar y actualizar la actual Plataforma de tramitación, para incluir las nuevas etapas y procesos inexistentes antes de la entrada en vigencia de la Ley 20.701.

- Con fecha 14.10.2013 entra en vigencia la Ley N° 20.701, la cual modifica el DFL N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 1, de 1982, del Ministerio de Minería, en adelante, Ley General de Servicios Eléctricos o LGSE, en lo referente al procedimiento de tramitación de concesiones eléctricas, especialmente en lo referente a:
  - i) Procedimiento concesiones provisionales y definitivas
  - ii) Proceso de admisibilidad de ambas solicitudes
  - iii) Modificación de requisitos de solicitudes de concesión provisional
  - iv) Forma de notificación a afectados.
  - v) Causales de oposición
  - vi) Plazos de tiempo SEC para informar al Ministerio de Energía.
  - vii) Se crea Registro Tasadores en SEC.
  - viii) Comisiones Tasadoras, tasación de predios.
  - ix) Caducidad de la concesión.

La entrada en vigencia de la Ley 20.701 tuvo un impacto inmediato en los procesos abiertos de solicitudes de concesiones en trámite, atendido que tiene una aplicación "in actum", tanto en sus procesos manuales como informáticos.

### 3.2. Metas y logros año 2013 para la Unidad de Concesiones:

#### a. Cumplimiento de Metas BGI

El año 2013, como Indicador vinculado al procedimiento de Concesiones tenemos: "Tiempo promedio de tramitación de concesiones de transmisión eléctrica, de acuerdo a los tiempos de tramitación que le corresponden a la SEC en la tramitación total de una concesión", el que obtuvo un porcentaje de cumplimiento muy por sobre la meta establecida, resultado que se detalla a continuación y se explica, en las modificaciones organizacionales y procedimentales explicadas anteriormente, es decir, con la nueva dependencia de la División Jurídica y la reorganización de las responsabilidades y funciones al interior de la Unidad.

Cumplimiento Indicador concesiones 2013:

Meta	Valor Efectivo	% Cumplimiento
Año 2013	Año 2013	
140 días	72,7 días	195%

#### b. Medidas para implementar lo establecido en la nueva Ley N°20.701

Con la entrada en vigencia la Ley N°20.701, se desarrollaron e implementaron exitosamente procedimientos para dar cumplimiento a los nuevos requisitos que contempla la tramitación de concesión posterior a dicha modificación legal, entre los cuales, se destacan los siguientes:

- i) Se crea el portal de concesiones eléctricas en la página web de la SEC, que constituye el espacio donde se almacenan e informan las solicitudes presentadas por las empresas, las resoluciones del proceso de admisibilidad, los mapas de los proyectos si corresponde y formatos de documentos como apoyo para la gestión de las empresas solicitantes;
- ii) Actualización de los Oficios utilizados por esta institución conforme a la modificación legal; y,
- iii) Contratación de técnico Jurídico de apoyo a proceso de Registro de Tasadores y proceso relativo a la Comisión Tasadora.

### 3.3. Solicitudes de Concesión de Proyectos Relevantes

#### a. Proyectos CNE en tramitación

- Línea de Transmisión Ancoa - Alto Jahuel 2x500 kV – ELEC NOR.  
Informado por esta Superintendencia en Enero de 2014. Actualmente en trámite de Toma de Razón por parte de la Contraloría General de la República.
- Normalización S/E Chena – Transelec.  
Actualmente en trámite, en proceso de notificaciones.
- Línea de Transmisión S/E Charrúa – S/E Nueva Temuco, 2x 220 kV – Transchile S.A.

Actualmente en trámite.

- Línea de Transmisión Punta Cortés – Tuniche – Transelec.  
Actualmente en trámite, en proceso de notificaciones.
- Línea de Transmisión 2x500 kV Cardones – Polpaico – ISA INTERCHILE S.A.  
En trámite se encuentran solicitudes de concesiones definitivas y provisionales, y por tramos, según el siguiente detalle:  
Concesiones Definitivas:
  - i) Subestación Nueva Cardones 500/220 kV.
  - ii) Subestación Nueva Pan de Azucar 500/220 kV.
  - iii) Subestación Nueva Maitencillo 500/220 kV.
  - iv) Línea Pan de Azucar – Polpaico 2x500 – Tramo 4.

**b. Concesiones Provisionales**

- Línea Maitencillo – Pan de Azucar 2x500 kV.
- Línea Pan de Azucar - Polpaico 2x500 kV.
- Línea 220 kV Encuentro – Laguna, primer circuito.

**c. Proyectos CNE tramitados**

- Seccionamiento Línea Alto Jahuel Polpaico – S/E Lo Aguirre” - Transelec. Se informa al Ministerio de Energía con fecha 30.07.2013, se toma razón mediante D.S. N° 80 de fecha 20.08.2013.

**d. Proyectos relevantes en tramitación**

- Líneas de SAESA en la Región de los Lagos: Colaco – Degañ, y Plaza de Peaje Cruce Paredes. Líneas de Transporte de 220 kV que tienen por objetivo asegurar el continuo suministro a la zona de Chiloé.  
Ambos proyectos se encuentran en etapa de notificaciones, pronta finalizar.
- Línea 2x220 Punta Alcalde-Maitencillo de ENDESA, proyecto que ingresó el mes de octubre 2013 y permitirá transportar 740 MW aprox. de la central Punta Alcalde al SIC. La solicitud se encuentra en etapa de notificaciones.

**e. Proyectos relevantes tramitados**

- Central Hidroeléctrica Angostura – COLBUN. - Central de Embalse que inyectará al SIC 316 MW. Proyecto informado al Ministerio de Energía.

**3.4. Estadísticas Solicitudes de Concesión 2013.**

**a. Relación concesiones entrantes V/S tramitadas año 2013**

Concesiones	Entrantes	Tramitadas
Distribución	21	14
Transporte	46	27
Generación	8	7
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>48</b>

**b. Proporción de Informes según solicitud de Concesión.**

Concesión	Informes	Desistimientos	Abandonos	Inadmisibles
Distribución	10	1	0	3
Transporte	14	6	0	7
Generación	2	3	0	2

Se observa durante el año 2013 un número importante de concesiones con inadmisibilidad, lo que se explica por la aplicación de nuevos criterios técnicos y jurídicos a la tramitación de solicitudes de concesión. Como apoyo a las empresas solicitantes, se publicó durante el segundo semestre del año 2013 (octubre), luego de la entrada en vigencia de la Ley 20.701, que modificó el procedimiento concesional, un nuevo check list de admisibilidad, con los criterios de revisión en dicha etapa, formato de publicaciones en diarios de circulación nacional y regional, de difusión radial, así como el nuevo documento informativo que se debe utilizar al notificar un plano de servidumbre.

**c. Proporción de concesiones tramitadas con informe y devolución**

Segmento	Total tramitadas (total/informes)	Devoluciones (total/%)
Distribución	14/10	2/20%
Transmisión	27/14	3/21%
Generación	7/2	0

**d. Stock de Solicitudes de Concesión al 30.12.2013**

Gráfico N° 19: Concesiones de Distribución

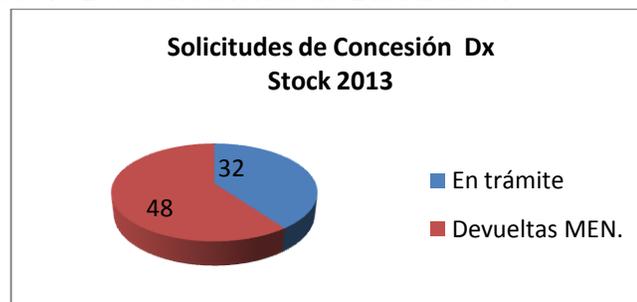


Gráfico N° 20: Concesiones de Transmisión



Gráfico N° 21: Concesiones de Generación



### 3.5. Desafíos año 2014 en Concesiones.

#### Ejes principales:

##### ➤ Implementación de la Ley de Concesiones 20.701.

- Crear Registro Público de Tasadores Electrónico, inscripción y publicación.
- Reglamento Comisiones Tasadoras.
- Desarrollo de Oficios Circulares y Órdenes de Servicio, actualización de las existentes.

##### ➤ Plataforma Electrónica.

- Modificar y actualizar Plataforma Electrónica de Tramitación de Concesiones Eléctricas, según las modificaciones y requerimientos de la nueva Ley General de Servicios Eléctricos.
- Poner en marcha y consolidar la nueva plataforma electrónica de tramitación de concesiones eléctricas, tanto para los servicios de generación, transporte y distribución de Energía.
- Poner en conocimiento de la industria la nueva plataforma electrónica de tramitación de concesiones, entregándoles la información necesaria para utilizar esta nueva herramienta por medio de documentos explicativos y capacitaciones.

##### ➤ Equipo de trabajo

- Consolidar el equipo de trabajo de la Unidad de Concesiones, teniendo en consideración la alta rotación que ha debido enfrentar la Unidad durante el año 2013. Teniendo en consideración que quienes optaron por dejar la Unidad eran los abogados con mayor experiencia, afectando los tiempos de tramitación de concesiones en el último trimestre del año 2013, atendiendo además que la nueva ley de concesiones fija tiempos de tramitación a SEC.
- Brindar a los nuevos integrantes de la Unidad, un plan de capacitaciones tanto internas como externas, con el fin de hacer más breve su etapa de aprendizaje y así, poder dar respuesta satisfactoria a los requerimientos concesionales.

➤ **Gestión**

- Evaluación de la estructura del proceso interno de concesiones actual, y analizar posibles optimizaciones con el fin de poder dar cumplimiento a meta 2014, considerando los nuevos procesos y modificaciones introducidos por la ley 20.701.
- Desarrollar una herramienta de trabajo que contenga datos generales de los proyectos de las solicitudes de concesión tramitadas que se encuentran actualmente en registros históricos contenidos en planillas y base de datos (Backend). Lo anterior, con el objetivo de simplificar la búsqueda de información histórica y unificar la base de datos.

➤ **Tareas Específicas**

- Avanzar en solicitudes de concesión de distribución rezagadas con el fin de tender su estado a una tramitación normal.
- Finiquitar el Manual de Tramitación de Concesiones Eléctricas, desarrollado durante el año 2013 con el objeto de sistematizar los contenidos de la Ley General de Servicios Eléctricos en materia de Concesiones.

#### **4. Resultados Procesos en Tribunales.**

Una tarea que cada año cobra mayor relevancia en nuestra institución y que a su vez, presenta importantes repercusiones para el sector sujeto a nuestra fiscalización, corresponde a la tramitación de Juicios en Tribunales, instancias en las que corresponde a la División Jurídica de la SEC, defender los actos administrativos, que en el uso de sus facultades, la SEC ha incoado en contra de terceros por transgresión de la normativa vigente.

Durante el año 2013 fueron tramitados 131 causas, de las cuales, en el 95% se obtuvo un resultado favorable, esto es, sentencias que confirman los criterios jurídicos declarados por esta Superintendencia. Entre los casos relevantes para el sector energía se destacan:

- Caso de Distribuidoras Excedidas, con sentencia favorable que reconoce el criterio de bien común que hay en las energías comprometidas bajo esquema de licitación.
- Ingresos Tarifarios, con sentencia favorable que reafirmó el deber que tienen las compañías de acatar las instrucciones SEC y particularmente, la prohibición que les afecta en términos de romper la cadena de pago al interior del sistema eléctrico.
- Productos en Zona Franca, con reconocimiento que los productos que se vendan en esas zonas igualmente deben haber dado cumplimiento a las exigencias de certificación de seguridad.

- Zonas de Concesión, con sentencia que reafirmó la idea de que en toda zona de concesión, un particular puede solicitar suministro y es deber de la empresa proveerlo sin someterlo a condicionamiento alguno.
- Obligación de compensar por interrupciones no autorizadas, con sentencia que reconoce la facultad de la SEC para instruir el pago de las compensaciones que deben realizarse cada vez que exista una interrupción no autorizada de suministro eléctrico.

## 5. Atención de Usuarios.

### A) Atención de reclamos

Durante el año 2013, y con la creación de la “Unidad Experiencia del Cliente” se comenzó a abordar las mejoras necesarias a los procesos asociados con la atención de los usuarios y gestionar de manera centralizada los requerimientos de las personas con consistencia, calidad, oportunidad y simpleza, de manera de reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción de las personas.

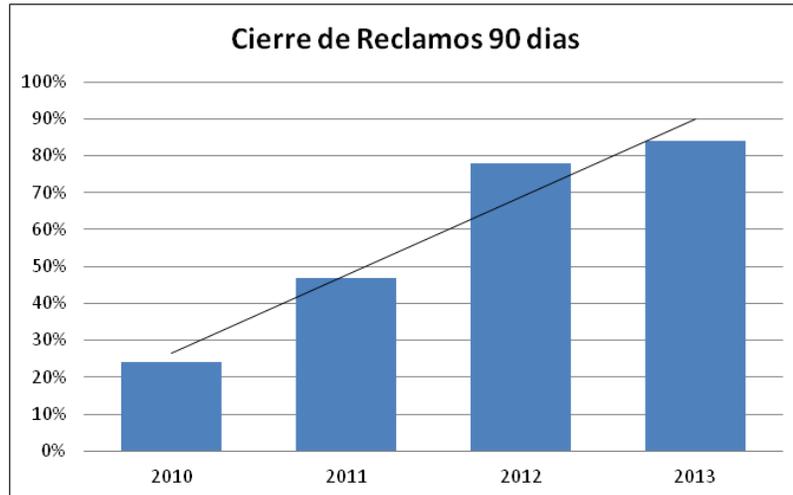
Grafico N° 22: Evolución reclamos por año



Conjuntamente con las adecuaciones en la estructura y organización del área de atención usuarios, se implementó a nivel nacional la aplicación RighNow como plataforma para la gestión de consultas, reclamos y la interoperabilidad con las empresas. La incorporación de esta herramienta, sumado a la revisión, adecuación y mejora del equipamiento tecnológico de las Direcciones Regionales de la Institución, han permitido disminuir los tiempos de traslado de documentación entre los distintos actores vinculados al proceso y los tiempos totales de tramitación de las presentaciones.

Los resultados del año 2013 dan cuenta que el 84% de los reclamos que ingresaron a la Institución fueron resueltos en un periodo igual o menor a 90 días, lo que supera de manera importante los registrados el año 2012 que fue del 77% y los del año 2011 que tan sólo llegaba al 48%.

Gráfico N° 23: Evolución cierre reclamos por año



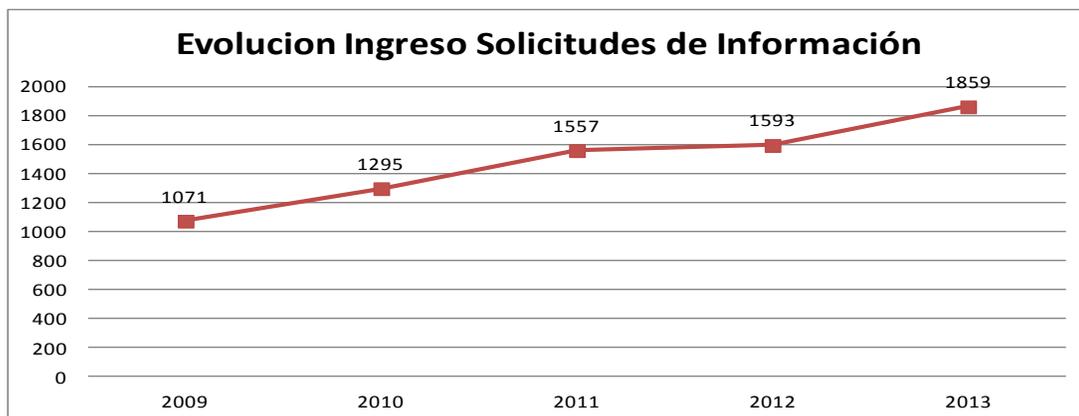
### B) Acceso a la Información Pública por Ley de Transparencia

En el ámbito de Transparencia Pasiva, es decir, del acceso a la información pública por medio de solicitudes de información presentadas por las personas ante la SEC, durante el periodo 2010 – 2013, esta Superintendencia recibió y tramitó un total de 6.351 solicitudes de información, correspondiendo 1.859 solicitudes al año 2013, con un incremento del 17% respecto del año 2012, en que se registraron 1.593 solicitudes.

Aun, cuando el incremento ha sido sostenido año tras año, éste ha sido gestionado reorganizando los recursos disponibles, logrando tramitar el 100% de las solicitudes de información en los plazos establecidos en la Ley 20.285.

Del total de solicitudes de información tramitadas por la Superintendencia, en más del 85% de los casos la información requerida fue entregada; mientras que el porcentaje restante se distribuye en desistimiento de los solicitantes; no disponibilidad de la información, solicitudes que no corresponde tramitarlos por medio de los procedimientos que establece Ley 20.285, y solicitud denegada por oposición de terceros afectados.

Gráfico N° 24: Evolución solicitudes de información por año



En Atención Usuarios y a partir de las definiciones establecidas por las autoridades del Servicio, que dan cuenta de poner a los Usuarios en el centro de la acción de esta Superintendencia, durante el año 2014 se aumentará la exigencia en lo que se refiere a los tiempos de atención de reclamos. Se ha definido que más allá de las mejoras sustantivas registradas los últimos años en tiempos de respuesta, éstos deben reducirse todavía más, de forma tal que las personas vean solucionados sus conflictos en el plazo más breve posible. Para estos efectos se da un paso importante referido a la modificación sustancial del indicador asociado a atención de reclamos, rebajando el tiempo de tramitación y respuesta de 90 a 60 días. En consecuencia, la meta de este indicador para el año 2014 será: "Resolver el 80% de los reclamos presentados ante esta institución en un plazo igual o menor a los 60 días".

## **6. Contabilidad Regulatoria.**

### **A. Valor Nuevo de Reemplazo (VNR)**

De acuerdo a lo que establece el Art. N° 195 Ley General de Servicios Eléctricos y el Art. N° 314 del Decreto N° 327 Reglamento Eléctrico, el VNR se calculará cada 4 años, el año anterior al cual corresponda efectuar la fijación de fórmulas tarifarias. Durante el año 2013 no se realizaron actividades relacionadas con fijación del VNR, el cual deberá ser nuevamente fijado el año 2015. Sin embargo en función de lo estipulado en el artículo N°196 de la LGSE, se realizaron modificaciones al sistema de Cuentas de AyR y VNR, con el fin de mejorar el proceso de revisión de la información enviada por las concesionarias. Dichas modificaciones se realizaron a través de las resoluciones RE 1662 del 30.06.2013, RE 2277 del 10.12.2013 y RE 2484 del 21.01.2014.

### **B. Adiciones y Retiros (AyR)**

El Art. N° 194 de la Ley General de Servicios Eléctricos y el Art. N° 313 del Reglamento Eléctrico se establece que la SEC debe llevar un inventario actualizado de las instalaciones de distribución. Con tal objeto las empresas deben entregar antes del 31 de enero los aumentos y retiros, y SEC tiene un plazo de tres meses para rechazar la parte que considere excesiva e innecesaria. A través de Resolución Exenta N° 1122, del 30 de abril de 2013, se fijaron los rechazos de instalaciones presentadas por las empresas el 31 de enero de 2013, como aumentos y retiros de instalaciones del año 2012.

### **C. Costos de Explotación**

En función de lo establecido en los artículos 185 y 196 de la Ley General de Servicios Eléctricos, las empresas concesionarias deben enviar anualmente a la Superintendencia, antes del 31 de marzo, los costos de explotación correspondientes al año anterior, acompañado de un informe auditado. La Superintendencia podrá rechazar los costos que considere innecesarios, o la parte de ellos que estime excesivos.

A través de Resolución Exenta N°2282, del 10 de diciembre de 2013, se fijaron los Costos de Explotación del año 2012. El resultado global se presenta en el siguiente cuadro:

	Presentado por las concesionarias MM\$	Fijado SEC MM\$	% Rechazo MM\$
Compras de Energía y Potencia	1.868.663	1.838.300	1,62%
Otros Costos (Operación, Mantenimiento y Facturación)	313.221	270.497	13,64%
Total costos de Explotación	2.181.884	2.108.797	3,35%

## 7. Desarrollo normativo y productos.

El área de Desarrollo Normativo es responsable de monitorear el mercado energético tanto nacional como internacional, dimensionando los avances y desarrollos tecnológicos, la incorporación de nuevos productos y analizando la forma en que la normativa y reglamentación vigente de nuestro país responde y se adecua a estos avances, para lo cual puede promover y proponer las modificaciones normativas que sean necesarias o el desarrollo de nuevas normas.

El Departamento de Producto de la Superintendencia, que trabaja coordinadamente con el área de desarrollo normativo, es responsable de fiscalizar que los productos que se comercializan en el país cumplan con la normativa vigente, tanto en los aspectos de seguridad y eficiencia, para lo cual utiliza herramientas informáticas que permiten el cruce de datos entre instituciones públicas, para efectuar el seguimiento de productos desde su importación, hasta el control de comercio.

Entre los aspectos más destacados de esta área durante el año 2013 tenemos:

### 7.1. Mercado productos Código QR.

Continuando con el trabajo planificado desde el año anterior, durante el año 2013, se implementó completamente el mercado único de certificación de seguridad, denominado Sello SEC para la totalidad de los productos con obligatoriedad de certificación, herramienta que permite entregar a los usuarios información de manera más accesible y acorde a los adelantos tecnológicos.

Este sello contiene información encriptada en un código QR, el cual a través de su escaneo con un celular smartphone, direcciona a una base segura de información, entregando al usuario datos concernientes a la certificación del producto, tales como el tipo de producto, marca, modelo, fecha de certificación, organismo certificador, país de fabricación, entre otros. Asimismo, el sello cuenta en su parte inferior con un código numérico, que se puede ingresar al sitio web de la SEC, y que entrega la misma información que el QR, en caso de no poseer smartphone. El principal objetivo de esta iniciativa es entregar a las personas una forma fácil y única de distinguir a primera vista los productos que cumplen con la normativa vigente en materia de

certificación y seguridad, en relación de aquellos productos que pudieran representar un riesgo en su uso.

Entre los meses de mayo y diciembre del año 2013 se realizaron **más de 80 mil consultas por parte de los usuarios** a través de accesos móviles y accesos WEB.

## **7.2. Nuevos productos con obligatoriedad de certificación.**

Durante el año 2013, se oficializó la reglamentación que incorpora nuevos productos en el ámbito de seguridad para productos eléctricos y de combustibles, entre los cuales se encuentran: Bombas de calor, Calderas que utilizan combustibles líquidos, Sierra de cadena portátil para la poda de árboles , Artefactos portátiles para camping, Generadores eléctricos que utilizan combustibles gaseosos, Llaves de paso de baja y media presión para gases combustibles , Tuberías multicapas de polietileno con alma de aluminio para gases combustibles , Reguladores de presión para gases combustibles de media presión, Medidores Estáticos, Tuberías y accesorios no metálicos rígidos y Lámparas halógena nuevos casquillos.

Con la incorporación de estos nuevos productos, podemos señalar que hoy contamos con un mercado más seguro, con productos de uso masivo que cumplen estándares de seguridad acordes a los principales desarrollos tecnológicos que ha experimentado la industria; un mercado en el cual las personas poseen acceso a mayor y mejor información para su decisión de compra, en la cual, junto a la variable de precio, se incorporan las condicionantes de seguridad y eficiencia energética, lo cual se traduce, como señalamos anteriormente, en condiciones de mayor seguridad, posibilitando también importantes ahorros para las familias chilenas y para la economía nacional.

El Departamento de Productos, con la participación de las Direcciones Regionales, en el año 2013 llevó adelante un programa de fiscalización al comercio, verificando el cumplimiento de venta exclusiva de productos certificados adecuadamente, por parte de los establecimientos que venden productos con obligatoriedad de certificación. Estas fiscalizaciones arrojaron como resultado que el 60% de un total de 1479 productos fiscalizados en 355 puntos de venta durante el año 2013 cumplieron con la obligatoriedad de certificación, siguiéndose el proceso administrativo respectivo sobre 139 puntos de venta en los que se detectó incumplimiento.

Adicionalmente, se realizaron fiscalizaciones documentales consistentes en el cruce de información entre los datos de las importaciones y los datos de las certificaciones. En el año 2013 se efectuaron fiscalizaciones de este tipo para 160 productos distintos sujetos a certificación obligatoria -de un total de 320-, realizando acciones movilizadoras de mercado sobre aquéllos importadores con baja cobertura de certificación.

## **7.3. Certificación de calefactores a leña – 2013.**

Los últimos años, la discusión sobre el uso de la leña, su certificación y el control de los artefactos para su uso ha estado presente en la agenda energética nacional, particularmente en las ciudades del sur de nuestro país, especialmente en aquellas

con altos índices de saturación y contaminación por el uso de calefacción mediante leña, como es el caso de la ciudad de Temuco en la región de la Araucanía

La Superintendencia ha sido parte de esta discusión y desde su experiencia en materia de certificación ha colaborado en el desarrollo normativo y en el establecimiento de un sistema que permita la certificación tanto de la leña como de los artefactos que la utilizan como combustibles para producir energía.

Durante el año 2013, en continuidad de las actividades del año 2012, se efectuaron reuniones con los principales fabricantes nacionales de calefactores a leña (Amesti, Bosca y MN EFEL) y visitas técnicas a laboratorios con experiencia en determinación de material particulado, como también a Organismos de Certificación de combustibles, para difundir la normativa técnica y los detalles de ésta, junto con el Sistema de Certificación SEC y los requisitos de éste, desarrollando el rol de facilitador para que los Organismos de Certificación y Laboratorios de Ensayos presentaran su Solicitud de Aprobación a la brevedad posible, para conformar una masa crítica que permitiera que el Sistema de Certificación SEC entrara en funcionamiento. También se intercedió ante el Instituto Nacional de Normalización (INN), con el propósito priorizar el procesamiento de las Solicitudes de Acreditación presentadas por dichos organismos y laboratorios, que es uno de los requisitos para obtener la autorización, manteniéndose un seguimiento periódico de tales solicitudes y asesorando al INN en materias técnicas en el proceso de auditoría para optar a la acreditación.

Es así que las acciones anteriores dieron su fruto, ya que en septiembre de 2013 esta Superintendencia, mediante las Resoluciones Exentas de SEC N°s 1852 y 1943, autorizó en forma provisoria, en el ámbito de emisión de material particulado, a SICAL INGENIEROS, como Organismo de Certificación, y a SERPRAM, como Laboratorio de Ensayo.

También, durante el año 2013, esta Superintendencia colaboró en el desarrollo de un conjunto de estudios y normas relacionadas con el nuevo sistema y las nuevas exigencias para la comercialización y uso de artefactos que combustionen leña, entre las que se destacan:

- Comité Operativo para la revisión del DS 39/2011, del Ministerio del Medio Ambiente, que *"Establece Norma de Emisión de Material Particulado, para los Artefactos que combustionen o puedan combustionar Leña y Derivados de la Madera"*, cuyo resultado significó la postergación de su entrada en vigencia para el 01.10.2014.
- Contraparte técnica en el Ministerio de Energía, en la elaboración del estudio *"Análisis del mercado y estimación del impacto energético, económico, social y ambiental de fijar un estándar mínimo de eficiencia energética en artefactos que consumen leña y otros dendroenergéticos"*, adjudicado a AMBIENTE CONSULTORES.

#### **7.4. Eficiencia Energética.**

El objetivo del etiquetado de eficiencia energética es entregar información clara, comparable y fidedigna a los usuarios sobre el consumo energético de los artefactos

de uso doméstico, de manera que los consumidores prefieran artefactos energéticamente más eficientes; que se traduzcan en un ahorro significativo para los hogares y para el país en el mediano y largo plazo y de este modo, impulsar al mercado a incorporar cada vez tecnologías más eficientes.

El etiquetado en Chile comenzó el año 2007, estableciéndose la obligatoriedad de certificación de lámparas incandescentes, lámparas fluorescentes compactas y refrigeradores. A la fecha se han incorporado criterios de Eficiencia Energética para un total de 33 productos, de los ámbitos eléctrico y combustible.

Durante el año 2013 se emitieron las resoluciones que establecen la obligatoriedad de certificación para los productos de Termos que utilizan combustibles gaseosos, lavavajillas, lavadoras, secadoras y TV (modo activo).

Adicionalmente, el Departamento de Productos, con la participación de las Direcciones Regionales, en el año 2013 llevó adelante un programa de fiscalización al comercio, verificando el cumplimiento de venta exclusiva de productos certificados y etiquetados adecuadamente, por parte de los establecimientos que venden productos con obligatoriedad de certificación. Estas fiscalizaciones arrojaron como resultado que el 71% de un total de 226 productos fiscalizados en 104 puntos de venta durante el año 2013 cumplieron con la obligatoriedad de certificación Etiquetado Eficiencia Energética, siguiéndose el proceso administrativo correspondiente sobre el 29% en que se detectó incumplimiento, correspondiente a 35 puntos de venta.

### **7.5. Colectores Solares.**

Continuando el trabajo desarrollado durante el año 2012 con la elaboración de la normativa aplicable para la certificación de colectores solares, la autorización de organismos de certificación y laboratorios de ensayo, así como la elaboración de la reglamentación para la fiscalización de los sistemas solares térmicos, el año 2013 comienza con la existencia de 4 Organismos de Certificación (OC), 1 Laboratorio de Ensayos (LE) y 2 Organismo de Inspección (OI) autorizados en ámbito solar térmico, completando con esto la totalidad de los requerimientos que se necesita para que la Ley opere al 100%.

Se procede a realizar fiscalizaciones directas (TT) a instalaciones solares térmicas con Beneficio Tributario, acción que se realiza aplicando el criterio de foco de riesgo definido por la unidad, que a diferencia del año anterior, se estableció para el año 2013: viviendas multifamiliares y unifamiliares, de este modo podemos observar cómo se han comportado las instalaciones solares térmicas con distintas configuraciones.

A nivel de desarrollos informáticos, el sistema que administra el registro de Colectores Solares Térmicos (CST, CSTI y DA), se mantiene operando en régimen así como la forma de trabajar a nivel integrado con el SII para efectos de cruce de información online. En el transcurso del año 2013.

Gráfico N° 25: Productos Registrados en relación a Productos Instalados.

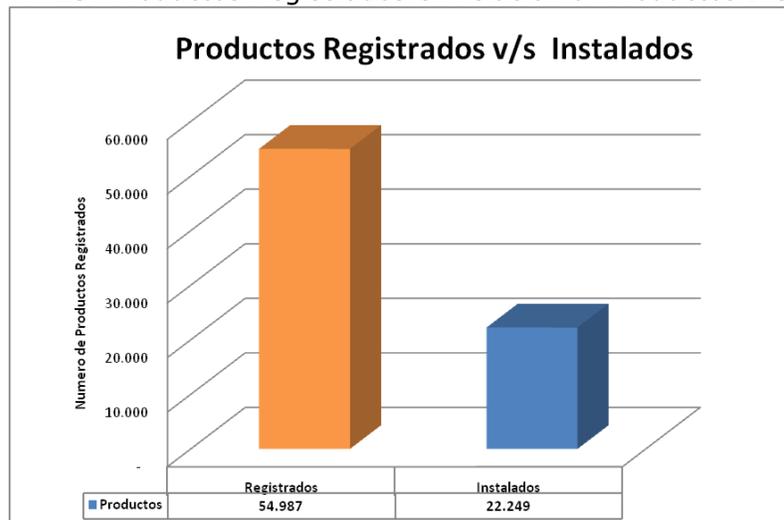


Gráfico N° 26: Evolución anual viviendas con beneficio tributario.



- ✓ En gráfico 25 se puede apreciar la gran cantidad de productos registrados (marca-modelo-N° de serie) que se encuentran disponibles para hacer uso del Beneficio Tributario.
- ✓ En el gráfico 26 se pueden apreciar la evolución anual de la cantidad de viviendas con Beneficio Tributario.

## **IV. ANEXOS**

### **CUENTAS PÚBLICAS REGIONALES**

## **ANEXO 1: Cuenta Región Arica y Parinacota**



### **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL ARICA Y PARINACOTA**

**Hugo Ardiles Chávez**  
**Director Regional**

## 1. Información Dirección Regional y Región de Atacama

### Dotación de Personal al 31 de Diciembre 2013

Estamento	N° funcionarios	Calidad funcionaria
Directivo	1	Planta
Administrativo	1	Contrata
Fiscalizador	3	Contrata
<b>Total</b>	<b>5</b>	

### Información Regional

	<p><b>Superficie:</b> 16.800 Km<sup>2</sup>  <b>Habitantes:</b> 213.800  <b>Provincias:</b> Arica, Parinacota.  <b>Comunas:</b> Arica, Putre, General Lagos, Camarones.  <b>Actividad Económica:</b> Agricultura, Pesca, Servicios</p>
--	--

### Capacidad instalada de generación eléctrica en la región.

Central Generadora	Capacidad	Comuna
Central Hidroeléctrica Chapiquiña (E-CL)	10.2 MW	Putre
Central Diesel Santa María (E-CL)	14 MW	Arica
Central Fotovoltaica El Águila (E-CL)	2 MW	Arica
<b>TOTAL</b>	<b>24.2 MW</b>	

### Infraestructura GLP

Distribuidora	Expendio vehicular	Plantas Almac.	Tanques 0,5 a 4 m <sup>3</sup>
Lipigas	4	1 (2 Tq. de 113m <sup>3</sup> )	338
Abastible	0	1 2 Tq. de 113m <sup>3</sup> 1 Tq. de 54 m <sup>3</sup>	15
Uligas	1	1 1 Tq. de 113 m <sup>3</sup>	25
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>3</b> (619 m <sup>3</sup> )	<b>378</b>

### Infraestructura en Distribución Eléctrica

Infraestructura	Cantidad
Número de clientes	69.000
Líneas de MT (Km)	431
Líneas de BT (Km)	614
S/E distribución propias	803
S/E distribución particulares	415
Potencia instalada S/E Propias	78MVA
Potencia instalada S/E Particulares	78MVA

### Infraestructura en distribución de CL (Estaciones de Servicio) (Capacidad en m<sup>3</sup>)

Logo	Est. Serv.	PD	93	97	K
Copec	7	310	180	165	20
Petrobras	3	125	70	50	0
Enx	3	90	128	70	0
Sin logo	8	397	60	30	15
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>922</b>	<b>438</b>	<b>315</b>	<b>35</b>

### Infraestructura de Grandes Almacенamientos de Combustible Líquido (Capacidad en m<sup>3</sup>)

	Diesel	Crudo	93	97
YPFB	47.700(*)	63.600(**)	0	0
COPEC	6.000	0	3.000	1.500
<b>Total</b>	<b>53.700</b>	<b>63.600</b>	<b>3.000</b>	<b>1.500</b>

(\*) Al año YPFB recibe vía marítima; almacena en planta Arica y transporta en camiones cisterna hacia Bolivia, 572.400 metros cúbicos de petróleo diesel.

(\*\*) Idéntica cantidad pero de petróleo crudo reciben vía oleoducto; almacenan y exportan vía marítima.



## 2. Fiscalizaciones Técnico Documental y Técnico Terreno

### a. Fiscalización Técnico Terreno

Los resultados obtenidos durante el año 2013, fueron los siguientes:

TT	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas	Nº fiscalizadores	TT x fiscalizador
enero	18	17	90%	3	6
febrero	24	17	90%	3	8
marzo	33	26	91%	3	11
abril	34	22	96%	3	11
mayo	63	24	96%	3	21
junio	43	19	83%	3	14
julio	28	22	92%	3	9
agosto	31	19	95%	3	10
septiembre	36	20	80%	3	12
octubre	54	54	100%	3	18
noviembre	42	42	100%	3	14
diciembre	26	24	92%	3	9
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>232</b>	<b>92%</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

La meta establecida para el indicador de Porcentaje de Rechazo es de 80%, y el resultado del año 2013 fue 92%; por otra parte, la meta para el indicador promedio de fiscalizaciones por fiscalizador, es de 10, y el resultado fue 12.

De lo anterior, se desprende que durante el año 2013 se dio cumplimiento a las metas establecidas, con un empleo eficiente de los recursos públicos disponibles y una mayor presencia institucional en la Industria.



### b. Fiscalización Técnico Documental

El resumen de las Fiscalizaciones Técnico-Documentales realizadas por la DR durante el año 2013 es el siguiente:

TD	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
<b>Totales</b>	<b>889</b>	<b>149</b>	<b>17%</b>

Las fiscalizaciones documentales nos permiten ampliar la cobertura y están orientadas a instalaciones que, dadas sus características, representan un nivel de riesgo distinto en relación de aquellas que requieren una inspección en terreno.

## 3. Fiscalización Programas especiales año 2013

### a. Fiscalización campaña Fondas y Ramadas

- ✓ Ramadas Aniversario Arica (locales de juegos, restaurant, baile)
- ✓ Ramada Aniversario Patrio (locales de juegos, restaurant, baile)
- ✓ Feria Artesanal borde costero
- ✓ Ferias Navideñas Chacabuco, Feria del Jugete Velásquez.
- ✓ Locales comerciales temporadas de playas
- ✓ Ferias de Gobierno

**Nota:** En cada lugar de afluencia masiva fiscalizada se efectuó la revisión de todas las fondas y locales existentes en cada uno de ellos, realizando procedimientos administrativos en casos de incumplimiento de la normativa, no registrándose ningún accidente en ellos.

**b. Fiscalización campaña Juegos mecánicos y Circos**

- ✓ Juegos Mecánicos Itinerantes FISA, Avda Santiago Arata s/n.
- ✓ Circos en Avda. Santiago Arata s/n y Sector Piscina Olímpica
- ✓ Diversas Ferias de exposición (Exposemilla, Mes del mar, Universidad de Tarapacá, ARDP Energías)

**c. Fiscalizaciones y Procedimientos Administrativos**



En cumplimiento del rol de vigilar la seguridad y la calidad en el ámbito energético, durante el año 2013 se efectuaron diversos procedimientos administrativos, cuyo origen estuvo en fiscalizaciones en terreno, denuncias, fiscalizaciones nocturnas y otros. También se efectuaron diversos recorridos a la red de distribución en media y baja tensión con el objeto de detectar contacto de líneas con vegetación existente. El resultado de esta gestión fue el siguiente:

**d. Cobertura del proceso de Certificación e Inspección Periódica de las IIG**

El 2013 se diseñó y se dio inicio al plan de trabajo para la certificación de las instalaciones interiores de gas de los edificios de Arica. El plan aún se encuentra en desarrollo y comenzó con un levantamiento del parque de edificios. A la fecha se han fiscalizado un total de 57 de los 69 edificios existentes en la región. En función de la condición detectada, se ha comunicado a las juntas de administración de cada conjunto, la instrucción de regularizar su situación. De esto, se han derivado una serie de actividades de apoyo a los residentes a objeto orientarlos en el proceso de certificación.

Industria	Formulación de Cargos	Amonestación	Absolución	Sanción	Multa UTM
Electricidad	34	4	5	25	497
GLP	13	1	3	9	193
CL	3	1	0	2	510
Productos	10	0	0	10	135
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>1335</b>

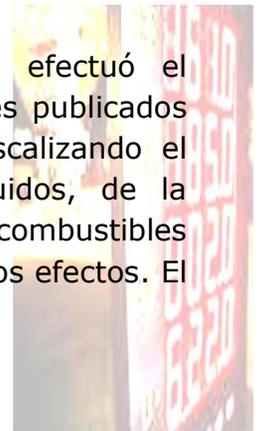
El estado del proyecto a Diciembre de 2013 es el siguiente:

**Levantamiento estado certificación de gas en edificios en Arica**

Edificios Fiscalizados 2013	Nunca certificados	Sello verde vigente	Sellos Vencidos
57	14	16	26

**e. Programa Combustibles en Línea**

En el marco del sistema de información "Bencina en Línea", se efectuó el levantamiento de información In Situ de los precios de los combustibles publicados en las instalaciones de venta al público a lo largo de la región. Fiscalizando el cumplimiento por parte de los distribuidores de Combustibles Líquidos, de la obligación de informar y mantener actualizado el precio de venta de los combustibles al público, por medio de la aplicación electrónica online creada para dichos efectos. El resultado de esta gestión se muestra en la siguiente tabla.



**Levantamiento de precios de combustibles**

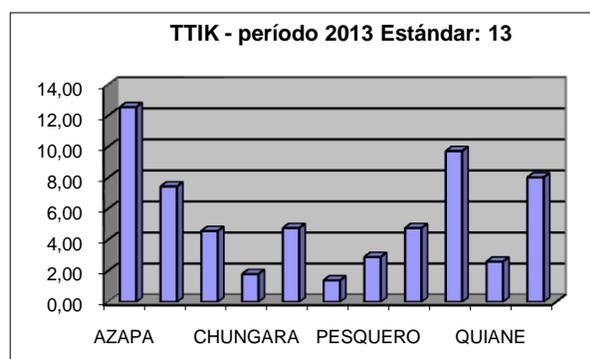
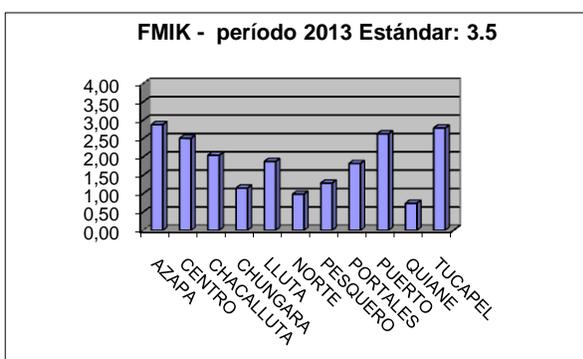
Inspecciones	FC por incumplimiento	Sanciones
108	3	3

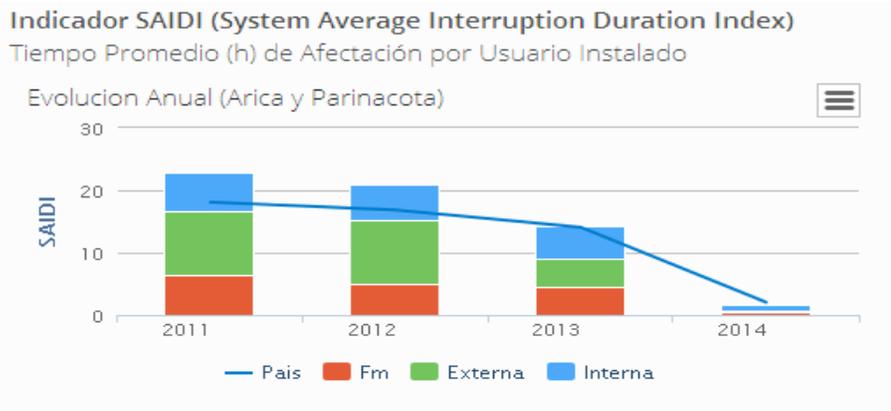
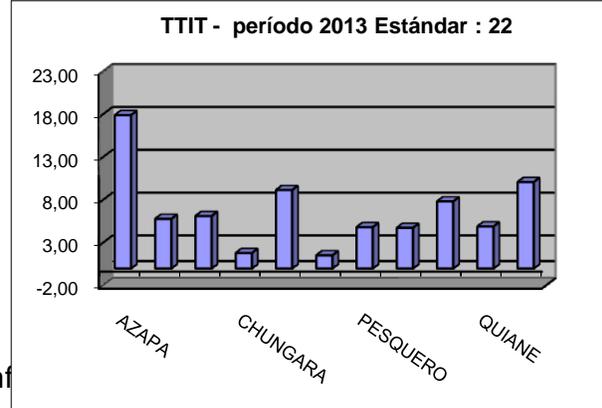
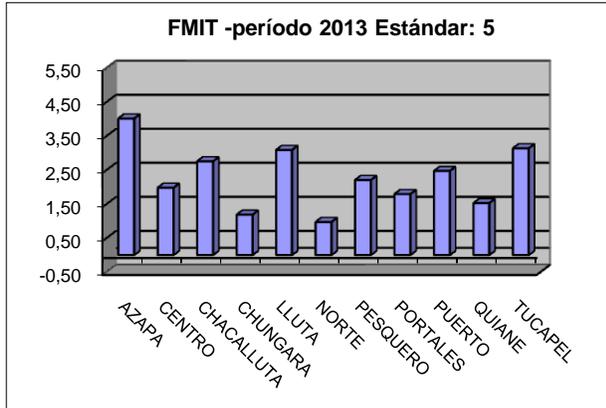
**4. Plan de Trabajo "Proyecto de Fiscalización Indirecta" Continuidad de Suministro – Alimentadores**

Como parte de las metas comprometidas por ADP, el año 2013 correspondió a esta Dirección Regional de Arica y Parinacota, la implementación y el seguimiento del plan diseñado el año anterior.

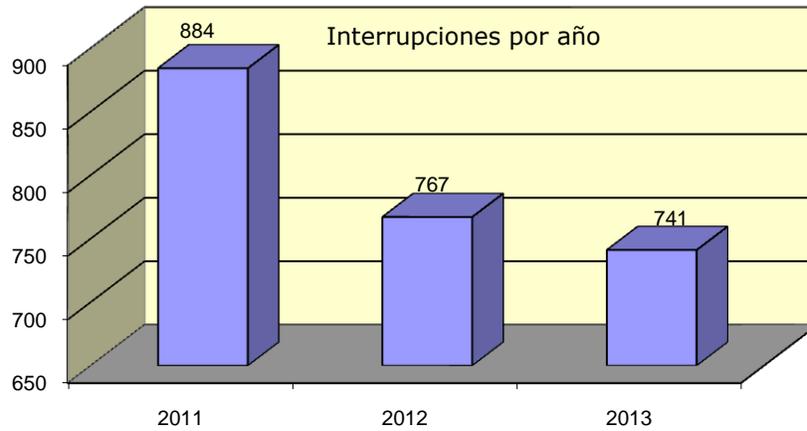
El resultado de esta gestión se tradujo en los siguientes logros:

- a) Para los parámetros Frecuencia Media de Interrupción por kVA (FMIK), Tiempo Total de Interrupción por kVA (TTIK), Frecuencia Media de Interrupción por Transformador (FMIT), Tiempo Total de Interrupción por Transformador (TTIT), como se puede observar en los siguientes gráficos, el 100% de los alimentadores se mantuvo dentro del estándar fijado por la normativa. (Art. 246º, DS 327/1997)





c) Baja sostenida en la cantidad de interrupciones por año



## 5. Difusión



Con el objeto de dar solidez y posicionamiento a la Institución, dando además cumplimiento a los objetivos fijados por convenio de Alta Dirección Pública, durante el 2013 se realizaron 23 actividades de difusión, superando con ello en un 22% el objetivo de 18 fijado para el período. El resumen de las actividades realizadas se muestra en la siguiente tabla.

<b>Actividad</b>	<b>Charlas a organizaciones</b>	<b>Plazas Ciudadanas</b>	<b>Publicaciones y otros</b>	<b>Total</b>
<b>Cantidad</b>	8	12	3	23

## **ANEXO 2: Cuenta Región de Tarapacá**



### **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL TARAPACÁ**

**Ana Lara Sánchez  
Directora Regional**

## I. Descripción Dirección Regional y Región de Tarapacá

### Dotación de la Dirección Regional:

Estamento	Nº funcionarios	Calidad funcionaria
Directivo	1	Planta
Profesional	1	Planta
Fiscalizador	3	Contrata
Administrativo	1	Planta
<b>Total</b>	<b>6</b>	

### Descripción de la Región de Tarapacá:



**Superficie:** 42.225,8 Km<sup>2</sup>

**Habitantes:** 236.950

**Provincias:** Iquique y Tamarugal

**Comunas:** Iquique y Alto Hospicio; Pozo Almonte, Camiña, Colchane, Huara y Pica.

**Actividad Económica:** Minería, Agricultura, Pesca

## 1. Infraestructura Mercados Energéticos Región de Tarapacá:

### Generación de Energía:

Central Generadora	Capacidad	Comuna
<b>TERMoeLECTRICA TARAPACA</b>	181.75 MW	IQUIQUE
<b>CENTRAL DIESEL IQUIQUE</b>	43.01 MW	IQUIQUE
<b>CENTRAL DIESEL ZOFRI</b>	12.45 MW	IQUIQUE
<b>CENTRAL SOLAR PAS 2</b>	7.516 MW	POZO ALMONTE
<b>CENTRAL SOLAR PAS 3 (PRONTA CONEXIÓN)</b>	16.038 MW	POZO ALMONTE
<b>CENTRAL CAVANCHA **</b>	2.602 MW	IQUIQUE
<b>** Fuera de servicio    TOTAL</b>	<b>260.764 MW</b>	

### Distribución de Energía

Infraestructura Distribución	Cantidad
<b>Número de clientes</b>	<b>91063</b>
Alto Hospicio	25368
Huara	916
Iquique	57881
Pica	2209
Pozo Almonte	4689
S/E distribución propias	1635
Potencia instalada S/E Propias	260.192 MVA

### Transmisión y Subtransmisión de Energía:

Líneas	Longitud
110 kV	341.57 km
13.8 kV	5 km
220 kV	755.38 km
23 kV	18.5 km
66 kV	121.4 km
<b>TOTAL</b>	<b>1241.85 km</b>

### Distribución GLP:

Distr. Gas	GLP Vehicular	Planta almac.	N° de Clientes Granel	Almacenamientos de GLP
Lipigas	2	1	16250	8
Gasco			17	10
Uligas	2		1588	1
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>17.855</b>	<b>19</b>

### Distribución Combustible Líquidos:

Estaciones de servicio	Total	Fuera zona de inundabilidad
Copec	11	0
Petrobras	9	1
ENEXX (Shell)	5	1
Puntos Blancos	2	1
<b>Totales</b>	<b>27</b>	<b>3</b>

## II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2013

### 1. Fiscalización Técnico Terreno.

Los resultados obtenidos durante el año 2013, fueron los siguientes:

TT	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas	N° fiscalizadores	TT x fiscalizador
enero	39	36	92.31%	3	13
febrero	30	27	90.00%	3	10
marzo	32	28	87.50%	3	11
abril	42	39	92.86%	3	14
mayo	32	31	96.88%	3	11
junio	32	31	96.88%	3	11
julio	34	32	94.12%	3	11
agosto	39	36	92.31%	3	13
septiembre	23	20	86.96%	3	8
octubre	30	28	93.33%	3	10
noviembre	30	28	93.33%	3	10
diciembre	42	40	95.24%	3	14
<b>Totales</b>	<b>405</b>	<b>376</b>	<b>92.84%</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

La meta establecida para el indicador de Porcentaje de Rechazo es de 80%, y el resultado del año 2013 fue 92.84%; por otra parte, la meta para el indicador Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador, es de 10, y el resultado fue 11.

De lo anterior, se desprende que durante el año 2013 se dio cumplimiento a las metas establecidas, cuyo impacto se asocia a un mejor uso de los recursos públicos disponibles.



## 2. Fiscalización Técnico Documental.

El resumen de las Fiscalizaciones Técnico-Documentales realizadas por la DR durante el año 2013 es el siguiente:

TD	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
<b>Totales</b>	<b>4013</b>	<b>1871</b>	<b>46.62%</b>

Las fiscalizaciones documentales nos permiten ampliar la cobertura y están orientadas a instalaciones que dada sus características, representan un nivel de riesgo distinto en relación de aquellas que requieren una inspección en terreno.

## 3. Fiscalización Programas especiales año 2013

### a. Fiscalización campaña Fondas y Ramadas

- ✓ Tadeo Haenke esquina Luis Emilio Recabarren (ex Av. Aeropuerto) (206 locales; feria, ramadas y cocinerías)
- ✓ Tadeo Haenke esquina Héroes de la Concepción (27 locales; feria, ramadas y cocinería).
- ✓ Ramadas alto Hospicio (117 locales; ramadas, feria, cocinerías)
- ✓ Ramadas Pozo Almonte (25 locales; ramadas, feria, cocinerías)
- ✓ Ramadas Pica (19 locales; ramadas, feria, cocinería y escenario)

### b. Fiscalización campaña Juegos mecánicos y Circos

- ✓ Juegos American Park, Tadeo Haenke esquina Luis Emilio Recabarren (Ex. Av. Aeropuerto), Iquique.
- ✓ Carpa del Humor de Daniel Vilches, Av. Arturo Prat S/N, Iquique.
- ✓ Circo Magnun Royal Circus, Av. Arturo Prat S/N, Iquique.
- ✓ Circo Rolex , Tadeo Haenke esquina Héroes de la Concepción, Iquique

- ✓ Circo Timoteo, Tadeo Haenke esquina Héroes de la Concepción, Iquique.
- ✓ Circo sobre Hielo, Hermanos Fuentes Gasca, Tadeo Haenke esquina Héroes de la Concepción, Iquique.
- ✓ Circo Las Águilas Humanas, Av. Arturo Prat S/N, Iquique.

#### **c. Fiscalización campaña Ferias Culturales y Navideñas**

- ✓ Feria del Pueblo, Tadeo Haenke esquina Héroes de la Concepción, Iquique.
- ✓ Feria Fiesta de la Tirana, Pueblo de La Tirana, Pozo Almonte.
- ✓ Feria Fiesta de San Lorenzo, Pueblo de Tarapacá, Huara.
- ✓ Feria Sence, Plaza Arturo Prat, Iquique.
- ✓ Feria del Transporte, Jorge Barrera sector 14, EPI.
- ✓ Feria de Las Colonias extranjeras, Plaza Arturo Prat, Iquique

#### **d. Fiscalización Eventos Masivos**

- ✓ Evento Danzamerica, Plaza 21 de mayo, Iquique.
- ✓ Concierto Los bunkers, Casa del Deportista, Iquique.
- ✓ Festival Pozo Almonte.
- ✓ Festival de Huara.
- ✓ Carnaval de Pica.
- ✓ Carnaval de Alto Hospicio.
- ✓ Fiesta de la cerveza, estacionamiento discoteque Spacios, sector bajo molle, Iquique.
- ✓ Tambo Andino, Ex Estadio Cavanha, Iquique.
- ✓ Concierto Los Auténticos Decadentes, Casa del Deportista, Iquique.
- ✓ Evento Freestyle, sector Parque de Las Banderas, Iquique.

#### **e. Fiscalizaciones Locales de Reunión de Personas y Fiestas de Fin de año**

- ✓ Discoteque Club Pharo´s, Iquique.
- ✓ Discoteque Kmuva, Iquique.
- ✓ Discoteque Spacios, Iquique.
- ✓ Discoteque Cerebro, Iquique.
- ✓ Discoteque Moon, Iquique.
- ✓ Centro de eventos y Discoteque Anakai, Iquique.
- ✓ Discoteque Seven, Iquique.
- ✓ Discoteque Indigo, Iquique.
- ✓ Salón de Eventos Liverpool, Iquique.
- ✓ Salón de Eventos Moma, Iquique.
- ✓ Salón de Eventos Mediterráneo, Iquique.
- ✓ Salón de Eventos Taller 58, Iquique.
- ✓ Pub Discoteque Runas, Iquique.
- ✓ Pub Discoteque Tutix Club, Iquique.
- ✓ Pub Discoteque Mango´s, Iquique.
- ✓ Evento Full Color Vip, Iquique.
- ✓ Evento The Circuit, Iquique.

#### **f. Fiscalización Programa Barrio en Paz Comercial**

- ✓ 26 Talleres de cambio de volante, aparcaderos y locales de venta de chatarra, comunas de Iquique y Alto Hospicio.
- ✓ 18 Residenciales, hoteles/moteles o lugares de arriendo de piezas, en comunas de Iquique y Alto Hospicio.

- ✓ 29 Restaurantes, Fuentes de Soda, Pubs, Discoteques y Locales nocturnos, comunas de Iquique y Alto Hospicio.
- ✓ 6 locales de Juegos electrónicos de destreza, (tragamonedas), comuna de Alto Hospicio.

El resumen de las actividades de fiscalización por campañas especiales queda reflejado en la siguiente tabla:

Campañas	Fiscalizaciones Realizadas	FC Emitidas
Fondas y Ramadas	5	1
Juegos mecánicos y circos	7	5
Ferias Culturales y Navideñas	6	4
Eventos Masivos	10	9
Locales Fiestas de Fin de año	17	8
Barrio en Paz Comercial	79	53
<b>Totales</b>	<b>124</b>	<b>80</b>



#### g. Cobertura del proceso de Certificación e Inspección Periódica de las IIG

Por medio de esta campaña se ha dado a conocer a las personas, con precisión el grado de seguridad del lugar en el que viven, así también ha servido para que los usuarios se informen de las reparaciones necesarias que deben ejecutar en sus instalaciones de gas para reducir las condiciones de riesgo y optar al anhelado sello Verde.

Edificios Fiscalizados 2013	Edificios con Inspección Periódica	Edificios con instrucción	Edificios sin Administración ni responsable	Edificios en venta ó abandono
<b>116</b>	<b>82</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>10</b>

#### h. Programa Combustibles en Línea

En el marco del sistema de información "Bencina en Línea", se efectuó el levantamiento de información In Situ de los precios de los combustibles publicados en las instalaciones de venta al público a lo largo de la región. Fiscalizando el cumplimiento por parte de los distribuidores de Combustibles Líquidos, de la obligación de informar y mantener actualizado el precio de venta de los combustibles al público, por medio de la aplicación electrónica

online creada para dichos efectos y de acuerdo a las directrices emanadas desde el Nivel Central.

Verificación de precios CL	
enero	17
febrero	18
marzo	14
abril	22
mayo	12
junio	10
julio	4
agosto	8
septiembre	8
octubre	8
noviembre	6
diciembre	5
<b>Totales</b>	<b>132</b>



#### 4. Atención de Usuarios - Reclamos

Resumen de Reclamos Cerrados	Ingresos	Cerrados	ANULADOS	Cerrados en 60 o menos días	Porcentaje cumplimiento 60 días	Cerrados en + de 60 días
totales 2013	54	54	0	47	87.04%	7

La meta establecida para el indicador de Resolución de Reclamos fue de 70% de los reclamos atendidos en 60 días o menos, y el resultado del año 2013 en la Dirección Regional fue 87.04% de reclamos cerrados en menos de 60 días.

Por otra parte la Dirección Regional comenzó a centralizar los reclamos en la nueva Unidad especializada en Atención de Clientes, denominada "**Departamento de Experiencia del Cliente**" en el mes de Octubre del 2013 dando cumplimiento a la implementación de la Planificación Estratégica de la SEC otorgando nuevos Canales de Atención que faciliten el contacto a distancia, la obtención de información y la gestión de requerimientos de los usuarios con nuestra Institución.

#### 5. Fiscalización de Productos relacionados con electricidad y los combustibles

Dado que los productos que se comercializan en el país deben cumplir con la normativa vigente en cuanto al control del comercio y los aspectos de seguridad y eficiencia que la ley les exige, la Dirección regional de Tarapaca efectuó durante el 2013 una serie de actividades de Fiscalización que quedan manifiestas en la siguiente tabla.

Fiscalización de Productos	Establecimientos Fiscalizados		Cantidad de Productos Fiscalizados	
	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Tarapacá 2013	12	10	72	28
<b>%</b>	<b>54.5%</b>	<b>45.5%</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>

## 6. Procesos Administrativos efectuados por incumplimientos Normativos

Durante el año 2013, una vez finalizados los procesos de investigación, formulación de cargos y análisis de descargos, derivados de fiscalizaciones efectuadas y que arrojaron Incumplimientos Normativos, se emitieron sanciones por 9.411 Unidades Tributarias Mensuales. Los procesos administrativos se distribuyeron de la siguiente manera:

Procesos Administrativos	FC por incumplimiento	Instrucción	Multas Cursadas UTM (*)
Empresa Distribuidora ELIQSA	1	60	340
E-CL S.A.	1	0	70
TRANSELEC NORTE S.A.	3	1	0
LIPIGAS	2	1	130
PETROBRAS	3	1	50
COPEC	3	1	350
MUNICIPALIDADES Y SERV. PUBLICOS	4	6	230
CIRCOS, JUEGOS MECANICOS Y CENTROS DE ENTRETENCION	5	0	420
INSTALADORES	45	3	453
EVENTOS MASIVOS	21	0	850
RESTORANTES, PUB, DISCOTEQUES, LOC. NOCTURNOS.	20	4	1135
HOTELES, RESIDENCIALES, ARRIENDO DE PIEZAS.	15	1	385
TALLERES MECANICOS, VENTA DE CHATARRA, RECICLADORAS.	22	0	885
MINERAS	9	0	840
INMOBILIARIAS, CONSTRUCTORAS	10	0	540
COMERCIO	11	0	523
SALA DE JUEGOS DE DESTREZA	6	0	90
CONSUMOS PROPIOS, TANQUES, VEHICULOS DE TRASLADO DE CILINDROS	12	1	1005
OTROS	19	22	1115
<b>Totales</b>	<b>212</b>	<b>101</b>	<b>9411</b>

(\*) Considera procedimientos administrativos cerrados al 31/12/2013, ya que existen procedimientos cuya resolución exenta de sanción se emitió a partir del año en curso.

## 7. Actividades en terreno y de difusión

Con el objeto de promover y difundir en la comunidad, las actividades realizadas por la SEC a nivel regional, se efectuaron comunicaciones permanentes y participación activa en diferentes actividades en terreno, para mejorar el Posicionamiento Institucional frente a la población.

Dentro de las actividades en Terreno y de difusión efectuadas en la región podemos nombrar:

Actividades en Terreno y Difusión 2013	Cantidades
Participación en charlas, seminarios y talleres	3
Participación en Gobiernos en Terreno y Operativos Rotary	10
Difusión de actividades de fiscalización a nivel regional por medio de prensa escrita.	8
<b>Total</b>	<b>21</b>



### SEC advierte vulneración en sistema de transmisión de electricidad



## **ANEXO 3: Cuenta Región Antofagasta**



### **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL ANTOFAGASTA**



**Felindo Concha Henríquez**  
**Director Regional**

## 1. Información Dirección Regional y Región de Antofagasta.

Personal al 31 Diciembre 2013

Ubicación y Contactos de SEC

Estamento	Número Funcionarios	Calidad Funcionaria
Directivo	1	Planta
Administrativo	1	Planta
Fiscalizador	4	Contrata
<b>Total</b>	<b>6</b>	

Dirección	Copiapó N° 515, Antofagasta
Fonos	(55) 2 220929 - (55) 2 221704
Correo Electrónico	<a href="mailto:sec_antofagasta@sec.cl">sec_antofagasta@sec.cl</a>
Página Web	<a href="http://www.sec.cl">www.sec.cl</a>

Región Antofagasta, Mapa, Provincias, Comunas y Distancias



Provincia	Capital	Comuna	Habitantes
Antofagasta	Antofagasta	1 Antofagasta	296.905
		2 Mejillones	8.418
		3 Sierra Gorda	2.356
		4 Taltal	11.100
El Loa	Calama	5 Calama	138.402
		6 Ollague	318
		7 San P. Atacama	4.969
Tocopilla	Tocopilla	8 Tocopilla	23.986
		9 María Elena	7.530
<b>TOTAL</b>			<b>493.984</b>

Nro.	Comuna	Distancia en Km	
		Antofagasta	Viaje (1)
1	Antofagasta	0	0,0
2	Mejillones	62,9	125,8
3	Sierra Gorda	147	294,0
4	Taltal	309,86	619,7
5	Calama	218,06	436,1
6	Ollague	408,96	817,9
7	San P. Atacama	307,89	615,8
8	Tocopilla	185,64	371,3
9	María Elena	199,38	398,8

## 2. Infraestructura Energética en la Región Antofagasta.

### a) Principales Generadoras de Energía

Nro	Propietario	Central	Potencia Instalada ( MW )	Tipo de Combustible	Subestación de Inyección
1	AES Gener	Salta	642,8	Gas Natural	Central Salta
2	Andina	Termoeléctricas Andina	168,8	Carbón	Chacaya
3	Angamos	Termoeléctrica Angamos	544,953	Carbón	Angamos
4	E-CL	Diesel Tamaya	103,68	Fuel Oil Nro. 6	Central Diesel Tamaya
5	E-CL	Termoeléctrica Mejillones	340,9	Carbón	Chacaya
			501,5	Gas Natural	Chacaya
6	E-CL	Termoeléctrica Tocopilla	49,629	Diesel	Central Tocopilla
			75	Fuel Oil Nro. 6	Central Tocopilla
			439,6	Carbón	Central Tocopilla
			437,5	Gas Natural	Central Tocopilla
7	Minera Mantos Blancos	Diesel Mantos Blancos	28,64	Diesel + Fuel Oil	Mantos Blancos
8	GasAtacama	Atacama	780,6	Gas Natural	Atacama
9	Hornitos	Termoeléctrica Hornitos	170,1	Carbón	Chacaya
10	Norgener	Termoeléctrica Norgener	277,34	Carbón	Norgener
<b>Potencia Bruta Total Instalada :</b>			<b>4.561,042</b>		

### b) Infraestructura de Distribución Eléctrica:

Concesionaria ELECDA S.A.	
ÍTEM	Cantidad
Número de clientes	165.015
Líneas de MT ( Km )	679
Líneas de BT ( Km )	1.146
Lineas en ST ( Km )	128
SS/EE Distribución	1.561
SS/EE de Poder	9
Potencia Total Instalada ( MVA )	380
Ventas energía ( MWh )	870.221
Perdidas totales (%)	7,99

### c) Infraestructura Distribución Combustibles Líquidos y Gas:

Distribuidores CL	Estaciones Servicio	Planta Almacenamiento	
		Cantidad	Capac. (m3)
Copec	21	1	12.000
Petrobras Chile	10	0	0
Shell	7	1	13.433
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>25.433</b>

Distribuidores Gas GLP	Estaciones Servicio	Planta		Estanques 0,5 - 1 m3
		Cant.	Cap. (m3)	
Lipigas S.A.	3	2	3.180	2.564
Gasco GLP S.A.	1	1	320	45
Abastibles S.A.	0	1	136,7	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3.637</b>	<b>2.611</b>

Distribuidor GNL	Estaciones Servicio	Planta	
		Cantidad	Cap. (m3)
Sociedad Mejillones S.A.	1	1	175.000
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>175.000</b>

### 3. Fiscalización Técnico Documental y Técnico Terreno.

La Dirección Regional SEC Antofagasta, durante el año 2013 llevó adelante, entre otras tareas, el plan de fiscalización institucional, ejecutado de acuerdo los criterios de foco en riesgo establecidos por la institución.

Este plan fue monitoreado por medio de dos indicadores y metas asociados a los procesos de fiscalizaciones Técnico Terreno (TT) y fiscalizaciones Técnico Documental (TD), cuyo resultados para el año 2013 son los siguientes:

#### a) Fiscalización Técnico Terreno (TT).

La meta establecida para el indicador de Porcentaje de rechazo es de 80%, y el resultado del año 2013 para la región de Antofagasta fue 90% (487 instalaciones rechazadas de 543 instalaciones inspeccionadas); por otra parte, la meta para el indicador Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador, es de 10, y el resultado fue 14 inspecciones mensuales por fiscalizador de esta Dirección Regional.

#### INSTALACIONES RECHAZADAS AÑO 2013

ÍTEM	% CUMPLIMIENTO
Nº instalaciones rechazadas	487
Nº Total de inspecciones directas (TT)	543
Meta ( 80%)	90%

#### FISCALIZACIONES TT POR FISCALIZADOR AÑO 2013

ÍTEM	CUMPLIMIENTO
Nº inspecciones TT realizadas	543
Promdio (META 10)	14

#### b) Fiscalización Técnico Documental ( TD)

La Fiscalización Técnico Documental (TD) permite ampliar la cobertura y está orientada a instalaciones que dada sus características y un conjunto de variables asociadas a riesgo, representan un nivel distinto en relación de aquellas que requieren inspección en terreno. Dadas sus características, es posible detectar potenciales inconsistencias o falencias en los proyectos presentados a través de la aplicación de este procedimiento. El resumen de las Fiscalizaciones Técnico Documental realizadas durante el año 2013 es el siguiente:

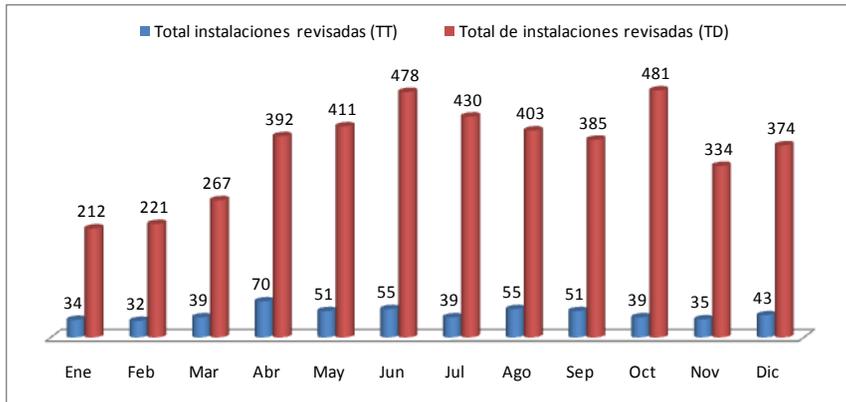
#### INSTALACIONES TD RECHAZADAS AÑO 2013

ÍTEM	% CUMPLIMIENTO
Nº instalaciones rechazadas	2.368
Nº Total de instalaciones revisadas(TD)	4.388
Porcentaje instalaciones (TD) Rechazadas	54%

### c) Fiscalización Técnico Documental y Técnico Terreno

FISCALIZACIONES TD Y TT AÑO 2013

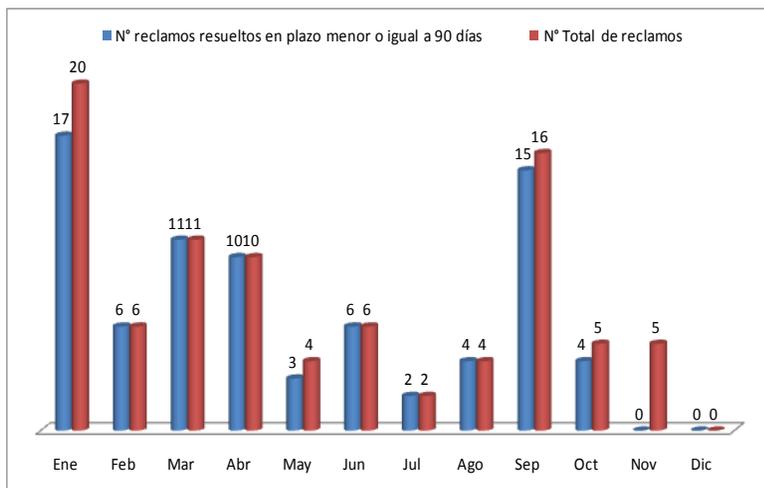
ÍTEM	% CUMPLIMIENTO
Total instalaciones revisadas (TT)	543
Total de instalaciones revisadas (TD)	4.388
Total Fiscalizaciones TD más TT	4.931



## 4. Atención de Usuarios, Reclamos

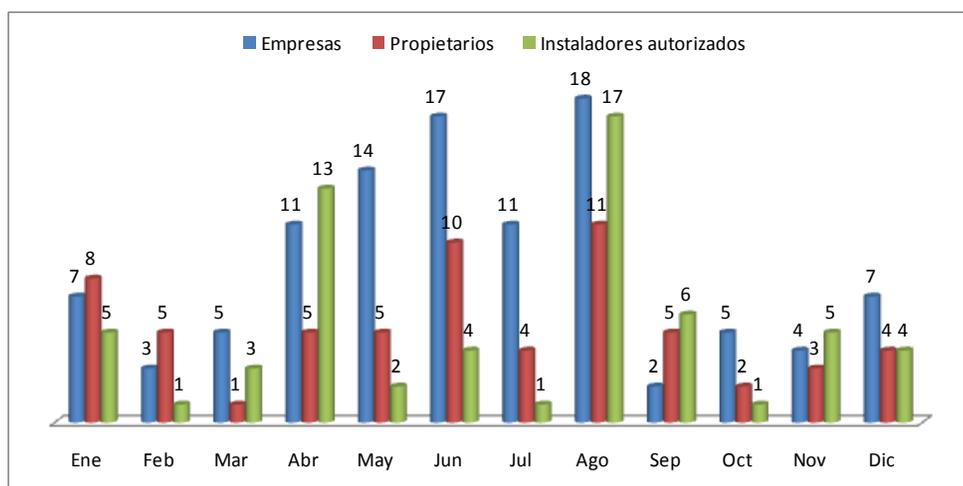
Otro frente de trabajo importante, es la relación directa que la Superintendencia presta a la ciudadanía, este aspecto está representado por la atención de reclamos presentados por los usuarios, los cuales se canalizan a través de diferentes canales de acceso, tales como internet, correo electrónico, telefónicamente y a través de nuestra nueva plataforma de atención a usuarios a la que se accede de manera remota por medio del sitio web [www.sec.cl](http://www.sec.cl).

La meta establecida para el indicador de Resolución de Reclamos, en un periodo igual o menor a 90 días fue de un 60%, y el resultado del año 2013 fue 88%, por lo que podemos afirmar que durante el año 2013, en lo que corresponde a los procesos que llevó adelante esta Dirección regional, previo a la centralización de reclamos hacia la nueva Unidad de Experiencia Clientes, se dio cumplimiento a la meta establecida.



## 5. Procesos Sancionatorios realizados en el año 2013.

Durante el año 2013, luego de finalizados los procesos de investigación, formulación de cargos y análisis de descargos, derivados de procesos administrativos por incumplimiento a la normativa vigente, se emitieron sanciones por 9.959 UTM a empresas, propietarios de instalaciones e instaladores autorizados. Estas sanciones se componen de la siguiente forma:

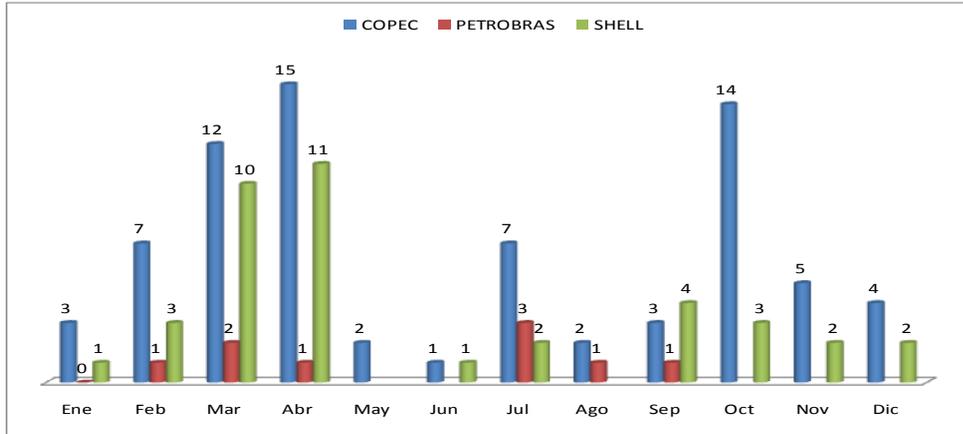


SANCIONES AÑO 2013	
ÍTEM	Cantidad
Empresas	104
Propietarios	63
Instaladores Autorizados	62
<b>Total Sanciones 2013</b>	<b>229</b>

## 6. Fiscalización Programa Combustibles en Línea.

En el marco del sistema de información "Bencina en Línea", la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) suscribió un convenio de cooperación con la Comisión Nacional de Energía (CNE) respecto al levantamiento de información In Situ de los precios de los combustibles publicados en las instalaciones de expendio al público a lo largo del país. El rol de SEC en el marco de dicho convenio, es fiscalizar el cumplimiento por parte de los distribuidores de Combustibles Líquidos, la instrucción de informar y mantener actualizado el precio de venta de los combustibles al público, por medio de la aplicación electrónica online creada para dichos efectos.

El resultado de las verificaciones de precios, fue que el 94% de las Estaciones de Servicios Fiscalizadas en la Región de Antofagasta, informaron en línea, los precios exhibidos en el lugar en que se expendió el combustible según la normativa vigente.



### Fiscalización Precios CL 2013

ÍTEM	Estaciones de Servicios	Verificación Precios	Procesos Sancionatorios	Sanción UTM
Copec	22	75	3	8
Petrobras	9	9	1	10
Shell	7	39	3	15
Total	38	123	7	33



## 7. Fiscalización Programa Colectores Solares

En el periodo 2013, se procedió a realizar fiscalizaciones directas (Técnica Terreno) a instalaciones solares térmicas con Beneficio Tributario, acción que se realizó aplicando el criterio de foco de riesgo definido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

### Fiscalización Programa Colectores Solares año 2013

Empresa	Nombre Proyecto	Comuna	Procesos Sancionatorios	Sanción UTM
Constructora Ingevec S.A.	Edificio Turi Norte	Calama	1	25
RVC Constructora Ltda.	Edificio Novo	Antofagasta	0	0
Total			1	25



## 8. Fiscalización Programa Cobertura de Certificación e Inspección Periódica de las Instalaciones Interiores de Gas (IIG).

La campaña denominada "Cobertura", desarrollada por la Superintendencia para fiscalizar la Certificación e Inspección Periódica de las Instalaciones Interiores de Gas

(IIG) de los edificios de la Región de Antofagasta, se ha realizado de forma constante a lo largo del año 2013 buscando con ello avanzar de manera sistemática en el logro del objetivo final, el cual consiste en que TODOS los edificios puedan realizar la Certificación e inspección periódica de sus instalaciones interiores de gas, previniendo accidentes por la vía de la normalización de sus instalaciones.

De la revisión del listado, y de las inspecciones realizadas en terreno se verifica que se ha avanzado sostenidamente en la regularización de sellos verdes por parte de las comunidades de edificios, sin embargo, también se observa que hay varios edificios que han sido reemplazados por diferentes edificaciones nuevas, entre éstas, habitacionales que cuentan con su registro en el Sistema CIIGE; comerciales que no poseen instalaciones de gas, como edificios de oficinas, bancos, hoteles, etc.

De la misma manera, se constata que en el listado existen direcciones que no cuentan con su número de ubicación, por lo que se hace imposible identificarlos para su fiscalización.



**RESULTADOS CRUCE STAR CON CIIGE, REGIONES  
RESUMEN EDIFICIOS CON GAS DE RED EN LA REGIÓN II**

Empresa Distribuidora	Cantidad de edificios que suministra
Lipigas S.A	335
Gasco GLP S.A	16
Total edificios en la región	351
<b>Total edificios sin sello</b>	<b>217</b>
% Edificios Sin Sello	62%

**FISCALIZACIONES EDIFICIOS " COBERTURA "**

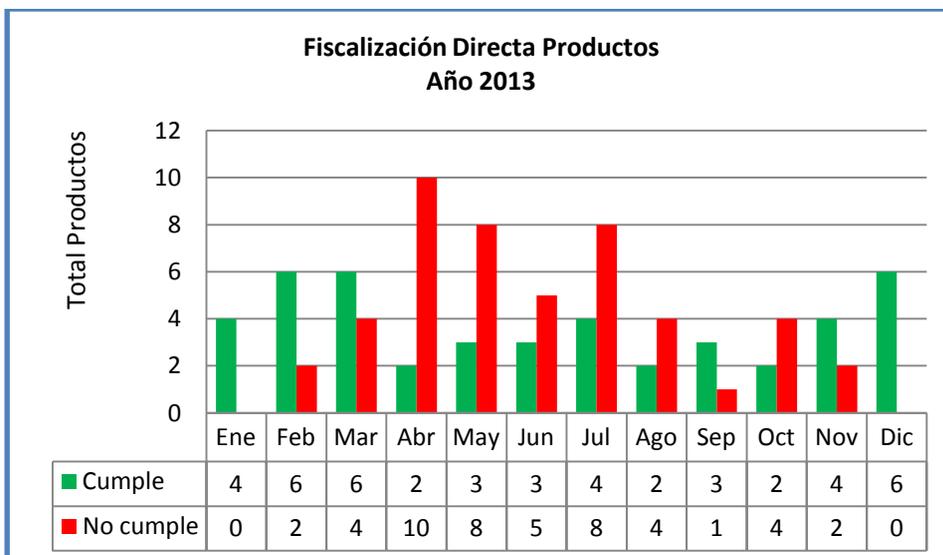
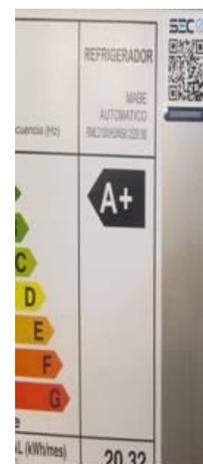
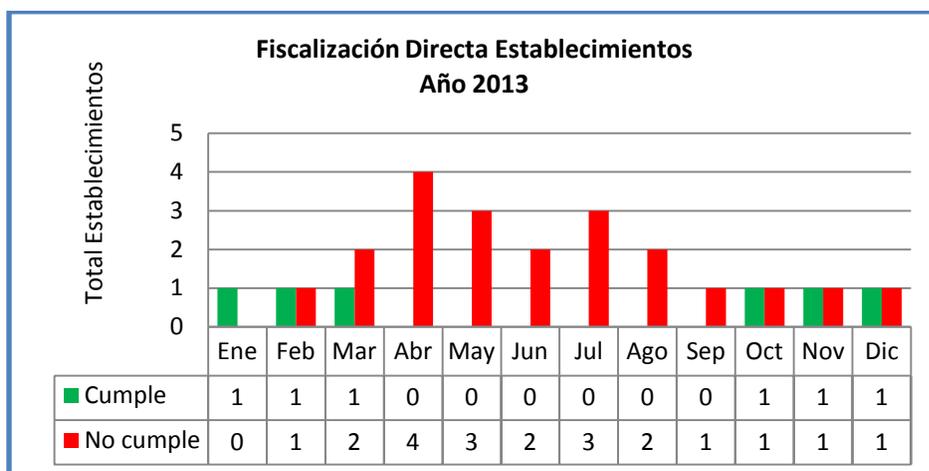
Ítem	Numero de Fiscalizaciones Realizadas
Total Edificios Sin Sello	217
Edificios Fiscalizados	24
Edificios con Direccion erronea	17
Edificio Por Fiscalizar	176

Finalmente se observa que de un total de 24 Edificios fiscalizados en el año 2013, 7 de ellos realizaron su proceso de certificación e inspección periódica, 12 están en procesos y 5 de ellos a la fecha no se tienen antecedentes.

## 9. Fiscalización Productos Eléctricos y de Combustibles.

Con el objeto de Fiscalizar el cumplimiento de la normativa vigente, en lo que dice relación con la Comercialización de productos Eléctricos y de Combustibles en nuestro País, en el ámbito de control de Comercio y Seguridad, la Dirección Regional SEC Antofagasta durante el año 2013 realizó las siguientes actividades:

Fiscalización de Productos	Establecimientos Fiscalizados		Cantidad de Productos Fiscalizados	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
Región Antofagasta 2013	6	21	45	48
Total	27		93	
% cumplimiento	22,2%	77,8%	48,4%	51,6%



## 10. Fiscalización Programas especiales año 2013

### 10.1. Fiscalización Programa Barrio en Paz:

La campaña Barrio en Paz es un programa coordinado por la Subsecretaría de Seguridad Pública del Ministerio del Interior, y en la Región de Antofagasta nuestra Dirección Regional participa de Inspecciones a locales comerciales junto a otros organismos públicos.

Durante el año 2013, nuestra Dirección Regional inspeccionó un total de 85 instalaciones, compuestas por instalaciones interiores Eléctricas y de Gas, de locales comerciales de diversa naturaleza, tales como; locales de juegos electrónicos, restaurantes, Pubs, Ferias, Hostales informales, e instalaciones de comerciantes Ambulantes entre otras.

<b>Fiscalizaciones Barrio en Paz año 2013</b>	
<b>Ámbito</b>	<b>Número Fiscalizaciones</b>
ELECTRICO	63
ELECTRICO - GAS	20
GAS	2
<b>Totales</b>	<b>85</b>



#### 10.2. Fiscalización Campaña fondas y ramadas:

- ✓ Sector Club Hípico Antofagasta (50 locales; ferias, ramadas y cocinerías)
- ✓ Sector Pedro de Valdivia Calama (88 locales, ramadas y escenario)
- ✓ Sector Estadio Regional (321 locales, feria, ramadas y juegos mecánicos)
- ✓ Sector Arturo Prat Tocopilla (40 locales; ramadas, ferias y cocinerías)

#### 10.3. Fiscalización Campaña Juegos mecánicos y circos:

- ✓ Juegos infantiles Ruinas de Huanchaca, sector Avda. Angamos, Antofagasta.
- ✓ Juegos infantiles Balneario Municipal, sector Avda. República de Croacia, Antofagasta.
- ✓ Circo Hollywood, sector Balmaceda, costado Mall Plaza Antofagasta
- ✓ Juegos infantiles sector Balmaceda, costado Mall Plaza Antofagasta.

#### 10.4. Fiscalización Campaña ferias culturales y navideñas:

- ✓ Feria acción emprendedora, Balmaceda esquina Maipú, Antofagasta.
- ✓ Feria navideña sector Avda. Bonilla Pantaleón Cortes y Juvenal Morla, Antofagasta.
- ✓ Feria navideña sector Pantaleón cortes Nicolás González, Antofagasta.
- ✓ Feria navideña Pantaleón Cortes esquina Bandera, Antofagasta
- ✓ Feria sector Balneario, Antofagasta.
- ✓ Stands sector Balmaceda estacionamientos costado Mall Plaza Antofagasta.

### **Total de Fiscalizaciones Especiales**

<b>Campañas</b>	<b>Fiscalizaciones Realizadas</b>	<b>Oficio Instrucción</b>	<b>Oficio F.C.</b>
Fondas y Ramadas	4	0	4
Juegos mecánicos y circos	5	1	4
Ferias Culturales y Navideñas	6	0	6
Programa Barrio en Paz	85	2	83
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>97</b>

## 11. Fiscalización Programa Calidad de Suministro Eléctrico en Subestación de Distribución de la Concesionaria ELECDA.

El programa de Calidad de Suministro Eléctrico, programado y realizado por la Dirección Regional de SEC Antofagasta durante el año 2013, tuvo por objetivo principal fiscalizar que la concesionaria eléctrica, ELECDA .S.A, cumpla con la normativa vigente, es decir, cumpla con la calidad de suministro que entrega a los clientes de la Región de Antofagasta, en este caso en particular, con el voltaje entregado a los usuarios, de acuerdo a lo que establece el Artículo 243°, D.S. N° 327/97.

Los resultados obtenidos son:

- a) Se verificó el Voltaje a 14 Subestación de Distribución, las cuales suministran energía eléctrica a un Total de 1.934 clientes.

### Resumen de Mediciones Realizadas año 2013

Trimestre Medición	Subestaciones Verificadas	Cantidad Cientes	Resultado Medición de Voltaje Artículo 243° D.S. N° 327.
1	2	90	Cumplen
2	5	722	Cumplen
3	5	872	Cumplen
4	2	250	Cumplen
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1.934</b>	<b>Cumplen</b>



## 12. Actividades en terreno y de difusión.

El programa de actividades en terreno y de difusión, programado y realizado por la Dirección Regional de SEC Antofagasta durante el año 2013, tuvo como principal fin promover y difundir las políticas, leyes, decretos, reglamentos de los energéticos, como así mismo apoyar al Gobierno Regional en el cumplimiento de sus políticas y objetivos del año 2013. Entre las actividades desarrolladas destacan:

Resumen de actividades en Terreno y Difusión 2013	Cantidad
Participación en Charlas, Seminarios y Foros	8
Participación Actividades Gubernamentales	10
Difusión actividades Ministeriales y Superintendencia	2
Entrevistas con medios locales de prensa Escrita, TV y Radial	8
<b>Total</b>	<b>28</b>

Con la presencia de autoridades de la Región de Antofagasta, Intendente, Presidente de la República, Ministro de Energía, Superintendente de Electricidad y Combustibles, participa en la Promulgación de la Ley que propicia la Ampliación de la Matriz Energética Mediante Fuentes de Energía Renovables No Convencionales (Ley 20-25) y la Publicación de la Ley de Concesiones Eléctricas., Ceremonia realizada el 14 de Octubre de 2013, en Parque de Eólico " Valle de Los Vientos ", ubicado en Ruta B 165, camino a Ayquina, Kilometro 4, de la ciudad de Calama, II Región.



Con la presencia del Ministro de Energía, autoridades de la Región de Antofagasta, Intendente, Gobernador, Seremi de Energía Zona Macro Norte, Superintendencia de Medio Ambiente, Seremis Regionales, participa en la inauguración de la " Primera Intendencia Solar del País".



Con la presencia de diferentes Servicios de la Región de Antofagasta y Gobernador Provincial de Antofagasta, se participa en seminario "Buenas Prácticas Laborales 2013", donde se premia a los Fiscalizadores de SEC Señor Anselmo Muñoz y Alvaro Mondaca, todo esto enmarcado en el "Programa Barrio en Paz", coordinado por el Gobierno de la Región de Antofagasta.

Con la participación de diferentes representantes de los Municipios de la Región de Antofagasta, junto al Director Regional del SERNAC, SEC participa dictando una charla sobre normativa eléctrica y de gas vigente, en el marco del " Taller Sernacfacilita Municipio"

## **ANEXO 4: Cuenta Región de Atacama**



# **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL ATACAMA**

**Iván Lillo Silva**  
**Director Regional**

## 1. Información Dirección Regional y Región de Atacama

### Dotación de Personal al 31 de Diciembre 2013

Estamento	Nº funcionarios	Calidad funcionaria
<b>Directivo</b>	<b>1</b>	<b>Planta</b>
<b>Profesional</b>	<b>1</b>	<b>Contrata</b>
<b>Fiscalizador</b>	<b>2</b>	<b>Contrata</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	

### Información Regional



**Superficie:** 75.176 Km<sup>2</sup>

**Habitantes:** 284.992

**Provincias:** Copiapo, Chañaral, Huasco.

**Comunas:** Copiapó, Tierra Amarilla, Caldera, Chañaral, Diego de Almagro, Alto del Carmen, Freirina, Huasco, Vallenar.

**Actividad Económica:** Minería, Agricultura, Pesca

### Generación de Energía

Central Generadora	Capacidad	Comuna
Central Guacolda	550 MW	Puerto de Huasco
Central Térmica Cardones	165 MW	Copiapó
Central Térmica Generadora del Pacífico	96 MW	Copiapó
Huasco	87 MW	Puerto de Huasco
EMELDA, Empresa Eléctrica Diego de Almagro	72 MW	Diego de Almagro
Proyecto Central Térmica Gerdau AZA Generación	69 MW	Diego de Almagro
Central Termoeléctrica Diego de Almagro	60 MW	Diego de Almagro
Diego de Almagro	50 MW	Diego de Almagro
Central Eléctrica Cenizas **	16,5 MW	Copiapó

**Infraestructura en Distribución Eléctrica**

Infraestructura Distribución	Cantidad
Número de clientes	92.407
Líneas de MT (Km)	1.081
Líneas de BT (Km)	939
S/E distribución propias	1.242
S/E distribución particulares	1.683
Potencia instalada S/E Propias	91 MVA
Potencia instalada S/E Particulares	246 MVA

**Infraestructura en distribución GLP**

Distr. Gas	GLP Vehicular	Planta almac.	Estanques 0,5 - 1 mt3
Lipigas	1	1	1.239
Gasco	2	1	346
Abastible	1	1	388
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1.973</b>

**Infraestructura en distribución de Combustible**

Estaciones de servicio	Total
Copec	15
Petrobras	5
Shell	11
<b>Totales</b>	<b>31</b>



## 2. Fiscalizaciones Técnico Documental y Técnico Terreno.

### a. Fiscalización Técnico Terreno

Los resultados obtenidos durante el año 2013, fueron los siguientes:

TT	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas	Nº fiscalizadores	TT x fiscalizador
enero	20	18	90%	2	10
febrero	20	18	90%	2	10
marzo	23	21	91%	2	12
abril	23	22	96%	2	12
mayo	25	24	96%	2	13
junio	23	19	83%	2	12
julio	24	22	92%	2	12
agosto	20	19	95%	2	10
septiembre	25	20	80%	2	13
octubre	22	15	68%	2	11
noviembre	20	18	90%	2	10
diciembre	17	16	94%	2	9
<b>Totales</b>	<b>262</b>	<b>232</b>	<b>89%</b>	<b>24</b>	<b>11</b>

La meta establecida para el indicador de Porcentaje de Rechazo es de 80%, y el resultado del año 2013 fue 89%; por otra parte, la meta para el indicador Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador, es de 10, y el resultado fue 11.

De lo anterior, se desprende que durante el año 2013 se dio cumplimiento a las metas establecidas, cuyo impacto se asocia a un mejor uso de los recursos públicos disponibles.



### b. Fiscalización Técnico Documental

El resumen de las Fiscalizaciones Técnico-Documentales realizadas por la DR durante el año 2013 es el siguiente:

TD	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
Totales	739	367	50%

Las fiscalizaciones documentales nos permiten ampliar la cobertura y están orientadas a instalaciones que dada sus características, representan un nivel de riesgo distinto en relación de aquellas que requieren una inspección en terreno.

### 3. Fiscalización Programas especiales año 2013

#### a. Fiscalización campaña Fondas y Ramadas

- ✓ Parque El Pretil Copiapó (100 locales; feria, ramadas y cocinerías)
- ✓ Sector 4 palomas Vallenar (70 locales; ramadas y cocinerías)
- ✓ Sector 4 palomas Vallenar (180 puestos de feria)
- ✓ Sector estadio Chañaral (31 locales; ramadas, feria)

**Nota:** En cada lugar de afluencia masiva fiscalizada se efectuó la revisión de todas las fondas y locales existentes en cada uno de ellos.

#### b. Fiscalización campaña Juegos mecánicos y Circos

- ✓ Juegos Divertilandia, sector Avda La Paz, Copiapó.
- ✓ Juegos Work Center, sector Avda Los Carrera, Copiapó.
- ✓ Juegos Divertilandia, Parque El Pretil, Copiapó.
- ✓ Juegos American Park, Avda. Circunvalación, Copiapó.
- ✓ Circo Timoteo, sector Avda La Paz, Copiapó

#### c. Fiscalización campaña Ferias Culturales y Navideñas.

- ✓ Feria artesanal calle Chacabuco, Copiapó.
- ✓ Feria de vinos, sector Alameda, Copiapó.
- ✓ Feria cultural, Plaza Copiapó.
- ✓ Feria de la Candelaria, Copiapó.
- ✓ Feria artesanal Plaza Copiapó.
- ✓ Feria de la Vivienda, parque El Pretil.
- ✓ Feria de especialidades Colegio Salesiano.
- ✓ Feria artesanal, Bahía Inglesa, Caldera.
- ✓ Feria navideña calle Maipú, Copiapó.
- ✓ Feria navideña calle Atacama, Copiapó.
- ✓ Feria navideña Avda. Circunvalación, Copiapó.

#### d. Fiscalización campaña Jardines Infantiles

**Nota:** Se realizaron 47 fiscalizaciones a las instalaciones eléctricas y de gas de Jardines infantiles de Junji e Integra emplazados en la región de Atacama, con el objeto de verificar la integridad de sus instalaciones.

#### e. Fiscalización campaña verificación Calidad de Suministro eléctrico en S/E distribución.

**Nota:** Se controló la calidad de suministro entregada por la empresa distribuidora en la III región (Emelat SA.) en 22 S/E de distribución de su propiedad, encontrando en 3 de ellas valores que se encontraban por bajo lo permitido por la reglamentación vigente.

El resumen de las actividades de fiscalización por campañas especiales queda reflejado en la siguiente tabla:

Campañas	Fiscalizaciones Realizadas	Instrucciones Cursadas	FC por incumplimiento
Fondas y Ramadas	4	0	1
Juegos mecánicos y circos	5	0	3
Ferias Culturales y Navideñas	11	2	2
Jardines Infantiles Junji e Integra	47	11	0
Mediciones de calidad de servicio	22	5	3
<b>Totales</b>	<b>89</b>	<b>18</b>	<b>9</b>



#### f. Cobertura del proceso de Certificación e Inspección Periódica de las IIG

Por medio de esta campaña se ha dado a conocer a las personas, con precisión el grado de seguridad del lugar en el que viven, así también ha servido para que los usuarios se informen de las reparaciones necesarias que deben ejecutar en sus instalaciones de gas para reducir las condiciones de riesgo y optar al anhelado sello Verde.

Edificios Notificados 2013	Edificios que obtienen Sello Verde 2013	Edificios en proceso de certificación	Edificios sin Administración ni responsable	Edificios Fiscales sin Administración
17	3	7	4	3

#### g. Fiscalización campaña estanques de GLP

Teniendo como foco la normalización de instalaciones de gas, y velando para que estas sean seguras, de calidad y no pongan en riesgo la seguridad de las personas y las cosas, se efectuó durante el año 2013 la campaña de verificación de estado de tanques de GLP, lo que arrojó que el 67% de las instalaciones revisadas, presentaran algún grado de incumplimiento normativo, lo que derivó en instrucciones para normalización y FC por los incumplimientos mas graves.

Empresa	N° tanques	N° inspecciones 2013	N° insp c/obs	% observaciones
Lipigas	1239	34	22	65%
Abastible	388	5	4	80%
Gasco	346	9	6	67%
Total	1973	48	32	67%

#### h. Programa Combustibles en Línea

En el marco del sistema de información "Bencina en Línea", se efectuó el levantamiento de información In Situ de los precios de los combustibles publicados en las instalaciones de venta al público a lo largo de la región. Fiscalizando el cumplimiento por parte de los distribuidores de Combustibles Líquidos, de la obligación de informar y mantener actualizado el precio de venta de los combustibles al público, por medio de la aplicación electrónica online creada para dichos efectos

Levantamiento de Precios	Realizadas	FC por incumplimiento	Sanciones UTM
EE/SS Región de Atacama	45	6	16



### 4. Sistematización de Planes de Acción para Fiscalización de Continuidad de Suministro – Alimentadores

#### Seguimiento de planes de acción.

Aprovechando la Aplicación Web diseñada por el área de informática de la SEC, se realizó un seguimiento a cada una de las Actividades informadas por la Empresa Eléctrica de Atacama SA., como Plan de Acción para el mejoramiento de sus alimentadores excedidos, lo que arrojó un cumplimiento por parte de la Empresa Distribuidora EMELAT SA., de un **80 %** respecto a lo declarado como planes de acción, para mejorar el alimentador excedido que presento en la región desde el año 2012.

### 5. Atención de Usuarios

#### a. Reclamos

Resumen de Reclamos Cerrados	Ingresos	Cerrados	ANULADOS	Cerrados en 60 o menos días	Porcentaje cumplimiento 60 días	Cerrados en + de 60 días
<b>totales 2013</b>	<b>139</b>	<b>134</b>	<b>3</b>	<b>119</b>	<b>85,6%</b>	<b>17</b>

La meta establecida para el indicador de Resolución de Reclamos fue de 70% de los reclamos atendidos en 60 días o menos, y el resultado del año 2013 en la Dirección Regional fue 85.6% de reclamos cerrados en menos de 60 días.

Por otra parte la Dirección Regional paso a centralizar sus reclamos en la nueva Unidad especializada en Atención de Clientes, denominada **"Departamento de Experiencia del Cliente"** en el mes de Octubre del 2013 dando cumplimiento a la implementación de la Planificación Estratégica de la SEC otorgando nuevos Canales de Atención que faciliten el contacto a distancia, la obtención de información y la gestión de requerimientos de los usuarios con nuestra Institución.

## 6. Fiscalización de Productos relacionados con la electricidad y los combustibles

Dado que los productos que se comercializan en el país deben cumplir con la normativa vigente en cuanto al control del comercio y los aspectos de seguridad y eficiencia que la ley les exige, la Dirección regional de Atacama efectuó durante el 2013 una serie de actividades de Fiscalización que quedan manifiestas en la siguiente tabla.

Fiscalización de Productos	Establecimientos Fiscalizados		Cantidad de Productos Fiscalizados	
	cumple	no cumple	cumple	no cumple
Atacama 2013	15	8	35	17
%	65,2%	34,8%	67,3%	32,7%



## 7. Procesos Administrativos efectuados por incumplimientos Normativos

Durante el año 2013, una vez finalizados los procesos de investigación, formulación de cargos y análisis de descargos, derivados de fiscalizaciones efectuadas y que arrojaron Incumplimientos Normativos, se emitieron sanciones por 1653 UTM a empresas y responsables de dichos incumplimientos. Los procesos administrativos se distribuyeron de la siguiente manera.

Procesos Administrativos	FC por incumplimiento	Instrucción	Multas Cursadas UTM
Empresa Distribuidora EMELAT SA	8	3	800
Distribuidores de GAS	7	1	545

Comercio	4	0	130
Municipalidades y Servicios Públicos	4	5	95
Instaladores Autorizados	25	5	53
Juegos Mecánicos y Circos	3	0	30
Empresa de Transmisión	0	2	0
Empresas Constructoras	3	1	Amonestación
Empresa de Combustibles	2	0	Amonestación
Otros	4	3	Amonestación
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>1653</b>

## 8. Colectores Solares

En el periodo 2013, se procedió a realizar fiscalizaciones directas (Técnica Terreno) a instalaciones solares térmicas con Beneficio Tributario, acción que se realizó aplicando el criterio de foco de riesgo definido por la unidad.



Proyectos Fiscalizados	Constructora	FC por incumplimiento	Sanciones Cursadas
Condominio "Don José" de Vallenar	Huaquen Ltda.	SI	Amonestación
Condominio "El Oasis II" Copiapó	Ecomac SA	SI	Amonestación
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## 9. Energías Renovables No Convencionales (ERNC)

### Pequeños Medios Generación

En cumplimiento del DS 244 del año 2005, las empresas interesadas en conectar PMGD en redes existentes en la región de Atacama, han entregado a la SEC copias de la documentación que mantienen con las Distribuidoras, formulario 1 y formulario 3, como también la entrega a SEC del formulario 4 (puesta en servicio) y lo indicado en el artículo 123 de la Ley, de modo que la Superintendencia tenga información estadística respecto de estos proyectos, tanto de los que se encuentran en estudio como de aquellos que ya están en operación.



En el cuadro adjunto se encuentran la estadística correspondiente a la Región de Atacama, durante el año 2013.

**Catastro Pequeños Medios de Generación y Medios de Generación No Convencionales (PMGD) Región de Atacama, al 31/12/2013**

Tipo de Proyecto	En Estudio (Cant. / MW) Formulario N°1	En Estudio (Cant. / MW) Formulario N°3	En Operación (Cant. / MW)
Hidráulica			
Eólica			
Fotovoltaica	51 / 179 MW	5 / 12,33 MW	2 / 3,33 MW
Biomasa			
Diesel			
Gas			
Otros (biogás, carbón, GNL, geotérmico)			

## 10. Actividades en terreno y de difusión.

Con el objeto de promover y difundir en la comunidad, las actividades realizadas por la SEC a nivel regional, se efectuaron comunicaciones permanentes y participación activa en diferentes actividades en terreno, para mejorar el Posicionamiento Institucional frente a la población.

Dentro de las actividades en Terreno y de difusión efectuadas en la región podemos nombrar:

Actividades en Terreno y Difusión 2013	Cantidades
Participación en charlas, seminarios y talleres	6
Participación en Gobiernos en Terreno	4
Difusión de actividades de fiscalización a nivel regional por medio de prensa escrita.	13
Entrevistas con medios locales de prensa, TV y Radio	4
<b>Total</b>	<b>27</b>

## **ANEXO 5: Cuenta Región de Coquimbo**



# **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL COQUIMBO**

**Carlos Herrera Crespo**  
**Director Regional**

## 1. Descripción General Dirección Regional y la Región de Coquimbo

La Dirección Regional de Coquimbo está compuesta por:

- Director Regional
- 1 Fiscalizadora a contrata Área Eléctrica
- 1 Fiscalizadora a contrata Área Combustibles
- 1 Fiscalizador a contrata Área Colectores Solares
- 1 Administrativa a Contrata
- 1 Administrativa a Honorarios

### Información Regional

**Superficie:** 40579.9 Km<sup>2</sup>

**Habitantes:** 707.654 Hbts.

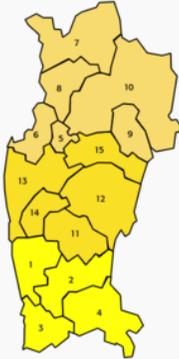
**Provincias:** Choapa, Elqui, Limarí

**Comunas:** Canela, Illapel, Los Vilos, Salamanca, Andacollo, Coquimbo, La Higuera, La Serena, Paihuano, Vicuña, Combarbalá, Monte Patria, Ovalle, Punitaqui, Río Hurtado.

**Actividad Económica:** Minería, Agricultura, Pesca

División político-administrativa de la Región de Coquimbo

Provincia	Capital	Comuna
Choapa	Illapel	1 Canela
		2 Illapel
		3 Los Vilos
		4 Salamanca
Elqui	Coquimbo	5 Andacollo
		6 Coquimbo
		7 La Higuera
		8 La Serena
		9 Paihuano
		10 Vicuña
Limarí	Ovalle	11 Combarbalá
		12 Monte Patria
		13 Ovalle
		14 Punitaqui
		15 Río Hurtado



### Generación de Energía Eléctrica

Nombre	Propietario	unidades	tecnología	Capacidad
Los Molles	Endesa	2	Hidro	18
Puclaro	Hidroeléctrica Puclaro S.A.	2	Hidro	5,6
La Paloma	HidroPaloma S.A.	2	Hidro	4,6
Punta Colorada	Cía. Barrick Chile Generación Ltda	1	Petróleo Diesel	17
Punta Colorada Eol	Cía. Barrick Chile Generación Ltda	10	Eólica	20

<b>Monte Patria</b>	ElektraGen	8	Petróleo Diesel	9
<b>Punitaqui</b>	ElektraGen	6	Petróleo Diesel	9
<b>Canela</b>	Endesa Eco	11	Eólica	18,15
<b>Canela II</b>	Endesa Eco	40	Eólica	60
<b>El Peñón</b>	Enlasa	50	Petróleo Diesel	81
<b>Tambo Real</b>	kaltem	No aplica	Solar	1,08
<b>Monte Redondo</b>	Monte Redondo S.A.	23	Eólica	48
<b>Total eólica</b>	Norvind S.A.	23	Eólica	46
<b>Olivos</b>	Potencia S.A.	60	Petróleo Diesel	115,2
<b>Los Espinos</b>	Termoeléctrica Los Espinos S.A.	80	Petróleo Diesel	124
<b>Talinay Oriente</b>	Enel Green Power Chile	45	Eólica	90
<b>SDGx01</b>	Solairedirect Chile		Solar	1,28

## Infraestructura en distribución de Combustible

Estaciones de servicio	Total
Copec	31
Petrobras	9
Shell	19
Sin bandera	3
Viva	1
Terpel	2
<b>Total</b>	<b>65</b>

## 2. Fiscalizaciones Técnico Documental y Técnico Terreno

### A. Fiscalización Técnico Terreno

De acuerdo a las definiciones institucionales y los objetivos para el año 2013, se estableció como meta para el indicador de Porcentaje de Rechazo en Inspecciones en terreno, que éste debía llegar al 80%, mientras que el resultado obtenido durante el año 2013, en esta Dirección Regional alcanzo el 81%; por su parte, la meta establecida para el Indicador Promedio de fiscalizaciones en terreno por fiscalizador corresponde a 10, y el resultado obtenido llegó a 10.5.

El detalle de los resultados obtenidos durante el año 2013, es el siguiente:

TT	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas	Nº fiscalizadores	TT x fiscalizador
enero	20	19	95%	2	10
febrero	21	17	81%	2	11
marzo	20	16	80%	2	10
abril	20	15	75%	2	10
mayo	20	16	80%	2	10
junio	21	17	81%	2	11
julio	21	18	86%	2	11
agosto	21	17	81%	2	11

septiembre	17	14	82%	2	9
octubre	24	18	75%	2	12
noviembre	21	17	81%	2	11
diciembre	22	16	73%	2	11
<b>Totales</b>	<b>248</b>	<b>200</b>	<b>81%</b>	<b>2</b>	<b>10.5</b>

## B. Fiscalización Técnico Documental

En cuanto a la cantidad de Fiscalizaciones Técnico-Documentales realizadas por esta Dirección Regional durante el año 2013, éstas llegaron a 243, de las cuales 108 fueron rechazadas, correspondiendo a un 44% de rechazo.

Estas fiscalizaciones documentales corresponden a instalaciones nuevas y/o ampliaciones de instalaciones interiores eléctricas, instalaciones interiores de gas o alumbrado público.

TD	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
<b>Totales</b>	<b>243</b>	<b>108</b>	<b>44%</b>

## 3. Reclamos

Durante el año 2010 la empresa distribuidora eléctrica Conafe, realizó un cambio en su sistema informático, lo que originó una serie de situaciones que repercutieron negativamente en el servicio que la empresa entregó a sus clientes, detectándose problemas en las facturaciones emitidas, cobros excesivos, cortes de energía indebidos, no entrega de boletas en los puntos de consumo, lecturas erróneas en la facturación, entre otros.

Como consecuencia de la situación presentada, los reclamos en contra de la distribuidora Conafe experimentaron un incremento exponencial. Los reclamos recibidos y atendidos en esta Dirección Regional, llegaron a 906 el año 2012, de los cuales 700 de ellos fueron resueltos en un plazo menos a 90 días.

Para el año 2013, la cantidad de reclamos ingresados disminuyó a 558, los cuales todavía representaban un número elevado para esta Dirección regional y se explican en buena parte por situaciones derivadas de las contingencias enfrentadas los años anteriores y la confusión y desconfianza de las personas. No obstante la carga que este número de ingresos representa, nuestra organización del trabajo nos permitió responder, en menos de 90 días, la cantidad de 479 reclamos, lo cual representa un 85.84% de los reclamos resueltos en los plazos definidos por el servicio, superando la meta establecida para el año.

### Reclamos ingresados año 2013

Reclamos	Ingresos	Cerrados	Cerrados en 90 o menos días	Porcentaje Cumplimiento 90 días
<b>SEC Coquimbo</b>	558	521	479	85.84%

El trabajo de esta Dirección Regional también ha considerado un monitoreo permanente a las medidas que ha ido adoptando la empresa para dar solución definitiva al problema presentado, es así que mientras la empresa distribuidora realiza reingenierías en sus procesos internos, hemos sostenido varias reuniones de trabajo con el fin de revisar los avances en áreas como tomas de lecturas, entrega de boletas en los puntos de consumos, ingreso de datos al sistema SAP, etc.

#### **4. Fiscalización Programas especiales año 2013**

##### **a) Fiscalización Campaña Locales de Reunión de Personas**

- Fiscalización La Recova
- Fiscalización Persa Las Cenizas
- Fiscalización Locales Avenida del Mar (16 locales)

##### **b) Fiscalización Campaña Verano**

- Fiscalización Pubs y Discotheque
- Fiscalización Juegos Mecánicos
- Fiscalización Circos
- Fiscalización Eventos Musicales

##### **c) Fiscalización Fondas, Ramadas y Cocinerías**

- Fiscalización Sector Quebrada del Jardín, La Serena (3 Fondas, 5 cocinerías, 65 puestos de comercio, juegos mecánicos)
- Fiscalización Sector La Pampilla, Coquimbo (8 Fondas, 20 cocinerías, 150 puestos de comercio, 2 parques de juegos mecánicos, 1 Mega Escenario)



#### **5. Procesos Administrativos por Infracción Normativa**

Respecto de los procesos administrativos del año 2013, una vez realizadas las investigaciones del caso, se emitieron un total de 126 formulaciones de cargos que una vez analizadas arrojaron como resultado final, un total de 4.667 UTM distribuidas entre empresas y responsables de dichos incumplimientos.

El detalle de estos procesos administrativos y sanciones se observa en la siguiente tabla:

Procesos Administrativos	FC por incumplimiento	Instrucción	Multas Cursadas
			UTM
<b>CONAFE</b>	78		3.228
<b>Distribuidores de GAS</b>	10		730
<b>Comercio</b>	3		70
<b>Instaladores Autorizados</b>	18		137
<b>Empresas Constructoras</b>	9		275
<b>Empresa de Combustibles</b>	4		220
<b>Otros</b>	4		7
<b>Totales</b>	<b>126</b>		<b>4.667</b>

## 6. Colectores Solares

Durante el año, se realizaron fiscalizaciones en Terreno a instalaciones solares térmicas, que gozan del beneficio tributario, según agenda definida por la Unidad Técnica de Colectores Solares a nivel central, obteniendo los siguientes resultados:

Proyectos Fiscalizados	Constructora	FC por incumplimiento	Sanciones Cursadas
Condominio Reinos de Italia (Edificios Napoles, Sicilia, Venecia)	Constructora Santa Beatriz S.A. Empresa Constructora Azapa S.A.	NO	-
Playa La Herradura. Edificio I	RD Constructora S.A.	SI	Amonestación
Edificio Puerto Bahía	RD Constructora S.A.	SI	Amonestación
Doña Gabriela III	Constructora ECOMAC S.A.	NO	-
Altos La Florida III	Constructora ECOMAC S.A.	NO	-
Altos del Bosque I y II	Constructora ECOMAC S.A.	NO	-
Costa Mansa I	Constructora DIMARO y Cia. Ltda.	NO	-

## 7. Programa Bencina en Línea.

Con el propósito de apoyar la iniciativa de la Comisión Nacional de Energía, que desarrolló el Sistema de Información en Línea de Precios de Combustibles en Estaciones de Servicio, nuestro equipo de trabajo durante el año 2013, visitó distintas estaciones de servicio de la región, realizando en cada oportunidad un levantamiento en terreno de los precios que se publicaban en los respectivos Totems, para luego ser enviados a SEC Central, con el fin de corroborar que los precios publicitados, fueran los mismos que se publican en [www.bencinaenlinea](http://www.bencinaenlinea). Esta página web permite al público en general acceder a una visualización georreferenciada, por regiones y comunas, de todas las estaciones de servicios que estén operando en el territorio nacional, con sus respectivos precios de venta de los combustibles que expendan al público. Durante el año se registraron en total 34 levantamientos en terreno de precios publicados por las estaciones de servicio.



## 8. Actividades en terreno y de difusión

- Reunión con locatarios de Avenida del Mar y Barrio Ingles de Coquimbo, en conjunto con la Municipalidad de La Serena, Servicio de Salud, Bomberos.



- Participación en actividades de Gobierno en Terreno, difundiendo la importancia de contar con instalaciones eléctricas, gas y combustibles en buen estado, comprar solo artefactos certificados y realizar trabajos solo con instaladores eléctricos y/o de gas autorizados por la SEC



- Reuniones con la Cámara Chilena de la Construcción y otras actividades de información a la comunidad que fueron recogidas y destacadas por la prensa local:

### “SEGURIDAD Y CALIDAD EN LAS INSTALACIONES ES LO QUE BUSCAMOS”

31 JULIO 2013

[Inicio / Noticias / “Seguridad y calidad en las instalaciones es lo que buscamos”](#)



Enfático fue el director regional del SEC, Carlos Herrera Crespo, al señalar que las empresas constructoras de la región deben realizar sus instalaciones con el resguardo de la seguridad y calidad que se requiere y exige la norma. Así lo recalcó, durante una reunión con el presidente regional del gremio, Freddy Bermúdez y en el que participó también, el

encargado del área técnica del SEC, Luis Gatica.

“A nosotros no nos mueven las multas en las fiscalizaciones. Lo que no debe existir son los errores, entonces, lo que nos interesa es transmitir este mensaje a las empresas del rubro y crear sinergia con la Cámara para levantar acciones al respecto”, afirmó Herrera.

Por su parte, el PR Freddy Bermúdez valoró el planteamiento y las funciones que cumple la SEC, destacando que “es importante nivelar los criterios en las fiscalizaciones y dar a conocer esta información o catastro, a través de charlas informativas”.

Así también, el director regional del SEC, extendió al gremio su invitación, al seminario sobre contaminación lumínica que se realizará en octubre, fecha que se indicará con antelación. Indicó además que en noviembre finaliza la campaña a nivel nacional respecto a la inspección de los edificios que no tengan sello verde o estén vencidos.



INICIO ACTUALIDAD POLICIAL DEPORTES POLITICA NACIONAL MAGAZIN

Entradas por RSS | Síguenos en Twitter | Contáctanos en Facebook

### Fiscalizan luces y guirnaldas de navidad en las tiendas

4 diciembre, 2013 | Archivo en: Actualidad | Publicado por: Editor Web



A tres semanas de la Navidad gran parte del comercio de la Región de Coquimbo ya ofrece al público una amplia variedad de artículos relativos a esta festividad, como las tradicionales guirnaldas, luces y cascadas para los frontis de las viviendas.

Por esta razón, funcionarios de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), en conjunto con la Seremía de Energía, realizaron hoy una fiscalización a la condición de estos productos en las tiendas Homecenter Sodimac, Jhonson y Supermercado Líder, en La Serena, para verificar que cuenten con la certificación que corresponde.

El director regional de la SEC, Carlos Herrera, precisó que en la actualidad los artículos eléctricos deben exhibir el "sello SEC", que mediante un código QR permite comprobar - mediante los teléfonos inteligentes- que estos artefactos cumplen con la norma, con información sobre el país de procedencia, la marca, el laboratorio que certificó el producto y la fecha de dicha prueba. Se trata de una información vital que hoy es posible corroborar para tranquilidad de los consumidores.



### Detalle de Actividades

<b>14/01/2013</b>	<b>Cuenta Publica SEREMI - Vicuña</b>
<b>09/03/2013</b>	GET Tierras Blancas - Coquimbo
<b>13/03/2013</b>	GET Caleta de Hornos - La Higuera
<b>14/03/2013</b>	Feria día del consumidor - La Serena
<b>04/04/2013</b>	Reunión Alcaldes Vicuña y Paihuano
<b>08/04/2013</b>	Reunión con Asociación Gremial de Servicios de APR Provincia Limarí - Ovalle
<b>19/04/2013</b>	GET Las Compañías - La Serena
<b>29/04/2013</b>	GET Tongoy - Coquimbo
<b>15/05/2013</b>	Reunión Locatarios Avenida del Mar - La Serena
<b>15/06/2013</b>	GET Andacollo
<b>20/06/2013</b>	Inauguración Parque Talinay - Ovalle
<b>21/06/2013</b>	GET Tierras Blancas - Coquimbo
<b>24/06/2013</b>	GET Sector Nororiente Tierras Blancas - La Serena
<b>13/07/2013</b>	GET Vicuña
<b>30/07/2013</b>	Reunión Cámara Chilena de la Construcción - La Serena
<b>02/08/2013</b>	Charla Cámara de Comercio Vicuña - Vicuña
<b>07/08/2013</b>	Reunión Locatarios Barrio Ingles - Coquimbo
<b>07/08/2013</b>	GET El Llano - Coquimbo
<b>23/08/2013</b>	Reunión Locatarios La Recova - La Serena
<b>31/08/2013</b>	GET Feria Pedro Pablo Muñoz - La Serena
<b>12/09/2013</b>	GET Barrio Ingles - Coquimbo
<b>05/10/2013</b>	GET Feria Gabriel Gonzalez Videla - La Serena
<b>09/10/2013</b>	Seminario DS 686 Casino Enjoy - Coquimbo
<b>16/10/2013</b>	Reunión Cámara Chilena de la Construcción - La Serena
<b>19/10/2013</b>	GET Mall Puertas del Mar - La Serena
<b>20/11/2013</b>	Reunión Dueños Campings y Cabañas - Vicuña
<b>20/11/2013</b>	Reunión Dueños Campings y Cabañas - Paihuano

## **ANEXO 6: Cuenta Región de Valparaíso**



# **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL VALPARAÍSO**



**Marcelo Abril Labra**  
**Director Regional**

## 1. Descripción General de la Dirección Regional y Región de Valparaíso

La dirección regional Valparaíso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles cuenta con una dotación de 9 funcionarios y se encuentra ubicada en calle 3 Norte Nº 898, en la ciudad de Viña del Mar.

La región de Valparaíso es una de las regiones de mayor importancia estratégica del país desde el punto de vista de los energéticos, ello por cuanto cuenta con prácticamente todos los segmentos de los distintas eslabones que componen las cadenas tanto de la electricidad como de los combustibles; es así como en esta región se encuentra una de las dos plantas de GNL existentes en nuestro país; una de las tres refinerías de petróleo; grandes plantas de almacenamiento y distribución de combustibles líquidos y gaseosos; oleoductos; gasoductos; centrales generadoras termoeléctricas; hidroeléctricas y diesel; además es uno de los mayores centros de consumo de energía eléctrica residencial nacional, correspondiendo a más de un 70% de su demanda entre los segmentos residenciales y comerciales.

Lo anteriormente expuesto se confirma por cuanto en esta región se encuentra también el Congreso Nacional, sede del poder legislativo y concentra a una de las mayores poblaciones del país (más de 1.700.000 habitantes y 52% población femenina), con más de un 90% de población urbana, situación que la convierte en un polo de desarrollo de bienes y servicios ubicada entre los tres primeros nuestro país.

Por lo anterior las funciones fiscalizadoras de nuestro personal se reparten entre las 7 provincias y sus 38 comunas, incluyendo a Isla de Pascua.

La dotación de funcionarios de la dirección regional Valparaíso de la Superintendencia de electricidad y combustibles se divide de la siguiente manera:

Tabla Nº 1: Funcionarios SEC Valparaíso por cargo.

Cargo	Cantidad
Director Regional	1
Fiscalizadores eléctricos	4
Fiscalizadores Combustibles	1
Administrativas	2
Secretaria Of. partes	1
Total	9

## 2. Principales Logros de la Dirección Regional Valparaíso Año 1013

Los principales logros obtenidos por la dirección regional Valparaíso de la Superintendencia de electricidad y combustibles dicen relación con; el mejoramiento de la cobertura de fiscalización en terreno, producto de la creación de la unidad centralizada de atención de reclamos, lo que se tradujo en que recursos que antes se destinaban a la tramitación de reclamos, hoy se destinan directamente a fiscalización y trabajo en terreno; así como también los avances obtenidos en el desarrollo del proyecto de fiscalización indirecta del proceso de interrupciones suministro eléctrico de las distribuidoras eléctricas, proyecto desarrollado a partir de la nuevas

herramientas disponibles basadas en tecnologías de información, que los equipos técnicos de la Superintendencia central han desarrollado como una herramienta tecnológica de monitoreo permanente de las interrupciones de suministro eléctrico, su causa y localización (tanto en el segmento de la cadena del energético en que se origina, así como en la ubicación geográfica georeferenciada y clientes a los que afectan); posicionamiento de SEC como una institución confiable entre los demás servicios públicos y la comunidad, tanto por la activa participación en simulacros de sismos y tsunamis en la región, así como por la instrucción de devolución de dineros a los usuarios a la distribuidora de gas GasValpo, luego de determinarse un error en los cobros efectuados a los consumidores en las tarifas cuando estos no tenían consumo efectivo del energético en sus hogares, y; finalmente también es importante destacar una activa participación de esta región en el proyecto de mejoramiento de cobertura, de las inspecciones periódicas de instalaciones interiores de gas, convocando a las 4 distribuidoras de gas en la región a un trabajo mancomunado con miras a obtener mejoras en la seguridad de dichas instalaciones producto del aumento de inspecciones de edificios y condominios.

Desde el punto de vista de la mejora en la cobertura territorial se hace presente el hito cumplido durante la gestión del año 2013 correspondiente a una completa inspección en terreno a las instalaciones de generación, distribución e instalaciones interiores eléctricas, así como también a las instalaciones de almacenamientos de combustibles líquidos y de GLP en la Isla de Pascua, abarcando instalaciones públicas, tales como el Hospital de la Isla, de reciente data constructiva e instalaciones interiores de particulares. Los resultados obtenidos en la fiscalización realizada, en los primeros días de enero de 2014, dieron origen a una serie de instrucciones de Planes de acción inmediata y de mediano plazo tanto a la distribuidora eléctrica de la localidad, como a particulares, junto al establecimiento de un plan de coordinación con las autoridades locales, especialmente la Gobernación provincial de la Isla.



Asimismo, durante el año 2013 se realizaron más de 650 inspecciones en terreno, distribuidas en toda la región, las que arrojaron más de un 80% de rechazos, dando lugar a 198 procesos administrativos, con sanciones, que sumadas representan más de \$265.000.000 en multas y tres clausuras de estaciones de servicio de combustibles (por deficiencias de calidad en el producto vendido a público); entre lo anterior se incluye la investigación de más de 30 hechos de fugas de gas y accidentes que afectaron a personas e instalaciones.

En relación con el proyecto de fiscalización indirecta del proceso de interrupciones suministro eléctrico de las distribuidoras eléctricas, durante el año 2013, se terminó

de obtener la mayoría de datos suficiente para realizar los primeros análisis de los alimentadores con mayor tiempo de interrupción acumulado durante el año, ello a través de la herramienta SAIDI, pudiendo así tener claridad sobre cuáles son las comunas más afectadas por interrupciones y sus respectivos alimentadores, en función del tiempo promedio interrumpido por cliente. Actualmente los datos están en proceso de cruce y validación en el Depto. de sistemas eléctricos de SEC, a fin de que con el resultado entregado se puedan comenzar a trabajar diversos planes de acción con las empresas distribuidoras eléctricas que detentan dichos índices.



Respecto de la participación en el proyecto de mejoramiento de cobertura de instalaciones interiores de gas esta SEC Regional realizó más de 60 inspecciones de terreno, en edificios y condominios de la región que, de acuerdo a la base de datos informada por las propias distribuidoras de gas (3 de GLP y 1 de GN) no tenían realizadas sus inspecciones periódicas de acuerdo a la REx N° 1250/2009, detectando algunas deficiencias en la calidad de la información y por tanto se generó un trabajo conjunto con todas las distribuidoras de gas aludidas el cual continuará durante el año 2014, con miras al aumento de comunidades con sus inspecciones al día y en condiciones seguras (sello verde).

Finalmente, en relación con el posicionamiento de SEC Regional como una institución confiable entre los demás servicios públicos y la comunidad, tanto por la activa participación en simulacros de sismos y tsunamis en la región, así como por la instrucción de devolución de dineros a los usuarios a la distribuidora de gas GasValpo, es necesario mencionar que; la participación de SEC Regional en el simulacro de Sismo y Tsunami efectuada en tres regiones simultáneamente el 06 de junio del 2013, fue muy bien conceptuada por el resto de las autoridades regionales producto de una eficiente y efectiva coordinación con las empresas del rubro energía y de la adecuada disposición de la información respecto del estado de sus redes de distribución y demás procesos productivos; así también el posicionamiento de SEC se consolida en términos de las defensas de los intereses de los usuarios respecto de los servicios que reciben por parte de los distribuidores ya que luego de una investigación tarifaria, solicitada al depto. Técnico respectivo por esta SEC regional, se determinó que la empresa GasValpo realizaba una interpretación errónea de la modalidad consumo "0 m<sup>3</sup>" (modalidad tarifaria que afecta especialmente a los usuarios que poseen 2ª vivienda en la región), razón por la cual se ordenó la devolución de más de \$200.000.000 a esa distribuidora de gas, lo que demuestra las acciones concretas efectuadas en pro de los derechos de los usuarios.

### 3. Resultado de la gestión regional en el ámbito eléctrico, gas, combustibles y productos).

Los resultados de la gestión regional en términos de las inspecciones realizadas en los ámbitos eléctricos, de combustibles y productos, se aprecian en las siguientes tablas y gráficos de resultados:

Tabla Nº 2: Total inspecciones año 2013.

<b>Inspecciones realizadas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Inspecciones de terreno	657	51%
Inspecciones documentales	619	49%
<b>Total inspecciones año 2013</b>	<b>1276</b>	<b>100%</b>

Tabla Nº 3: Total inspecciones de Terreno año 2013.

<b>Inspecciones de terreno</b>	<b>Cantidad</b>				<b>Total</b>
	<b>Ok</b>	<b>%</b>	<b>Rechazadas</b>	<b>%</b>	
<b>Eléctricas</b>	74	17%	353	83%	427
<b>Combustibles</b>	42	20%	164	80%	206
<b>Productos</b>	4	17%	20	83%	24
<b>Totales</b>	<b>120</b>	<b>18%</b>	<b>537</b>	<b>82%</b>	<b>657</b>

### 4. Actividades en terreno y de difusión.

Las distintas actividades en terreno y de difusión de la dirección Regional SEC Valparaíso se centran principalmente en el objetivo de promover conductas seguras en el uso de los energéticos y en la difusión de los deberes y derechos de los usuarios en el cumplimiento de la legislación vigente, en materias de electricidad y combustibles. Con ese objetivo se participó activamente en el 100% de las Plazas ciudadanas (6 Plazas del consumidor) organizadas por SERNAC en distintos puntos de la región, informando a los usuarios y recogiendo diversas inquietudes y reclamos respecto de los servicios que reciben en nuestras aéreas de fiscalización.



También, se realizaron al menos 5 actividades de capacitación en normativa eléctrica y de gas a ejecutivos de atención usuarios, pertenecientes a otras instituciones de atención ciudadana, como son las OIRS (provinciales), los propios municipios (San Felipe) y los mismos funcionarios de SERNAC (Valparaíso).

Por otro lado, se destacan también la realización actividades de difusión masivas tanto de normativa, como de los nuevos desarrollos de SEC en pro de la mejor atención de los usuarios, como fue el lanzamiento de la plataforma tecnológica de atención ciudadana RightNow, efectuada en el mes de septiembre y que contó con la participación de las empresas distribuidoras de electricidad y gas, la presencia de autoridades del sector y organizaciones de consumidores, todos quienes valoraron positivamente la iniciativa de SEC y que además, por el solo hecho de realizarse la actividad en la región, constituye "per sé" una muestra de descentralización de las actividades de nuestra institución.



Finalmente, cabe destacar que en mayo del año 2013 se realizó en la ciudad de Viña del Mar, la 4ª versión del Seminario "Uso seguro de la energía en la región de Valparaíso", actividad que convoca a toda la industria de la energía con presencia regional y que se ha constituido en una poderosa instancia de intercambio de las buenas prácticas, desarrollos y adelantos de la industria tanto de los combustibles como eléctrica, consolidándose como la instancia de encuentro regional de la industria de la energía.

**ANEXO 7: Cuenta Región del Libertador B. O'Higgins**



**CUENTA PÚBLICA  
SEC 2013  
DIRECCION REGIONAL LIBERTADOR  
GRAL. BERNARDO O'HIGGINS**



**Iván Riquelme Morales**  
**Director Regional**

## 1. Información General de la Región.

La Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, tiene una superficie de 16.387 Km<sup>2</sup>, y posee una población de 883.368 habitantes; Su organización administrativa está conformada por las provincias de Cachapoal (capital Rancagua), Cardenal Caro (capital Pichilemu) y Colchagua (capital San Fernando), consta de 33 comunas y su capital regional es la ciudad de Rancagua.

La Dirección Regional de SEC, se ubica en calle El Roble N° 577, Barrio El Tennis, comuna de Rancagua, y cuenta con el siguiente personal: Director Regional, Iván Riquelme Morales, profesional del área eléctrica, Juan Palma Lastra, profesional del área combustibles, Sergio Cifuentes Vera, y administrativos, Luz Maribel Cornejo Cáceres y Cristián Riquelme Reyes.



### Infraestructura Energética.

Existen en la región dos empresas eléctricas distribuidoras, **CGE Distribución S.A.** y **Emelectric S.A.**, que poseen la siguiente infraestructura:

Infraestructura	CGE Distribución S.A.	Emelectric S.A.
Nº de Clientes	244.399	64.335
Líneas de MT (Km)	3548	3017
Líneas de BT (Km)	3188	1441
S/E Distribución Propias	4412	2357
S/E Distribución Particulares	3619	1992
Potencia instalada S/E Propia (MVA)	312	56
Potencia instalada S/E Particular (MVA)	499	159

Además, en la región se ubican las siguientes centrales generadoras:

**Termoeléctricas:**

- Candelaria, combustible Gas Natural/Petróleo Diesel.
- San Francisco de Mostazal, combustible Petrónimo Diesel.
- Esperanza, combustible Petrónimo Diesel.
- Colihues, combustible Petrónimo Diesel.
- Energía Pacífico, combustible Biomasa.

**Hidráulicas:**

- Rapel, de embalse.
- Sauzal, de pasada.
- Sauzalito, de pasada.
- La Higuera, de pasada.
- La Confluencia, de pasada.
- Coya, de pasada.
- Chacayes, de pasada.

**Otras:**

- Ucuquer, Eólica.
- Tamm, Biogás.

## **2. Resultado de la gestión Institucional en la Región de O'Higgins.**

### **a). Proceso de Fiscalización.**

A la Superintendencia de Electricidad y Combustibles le corresponde fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, a objeto de que los servicios que se presten a los usuarios, en las áreas de su competencia, cumplan con las disposiciones establecidas en la legislación vigente y que el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas y bienes.

Con este objeto, nuestra Dirección Regional llevo adelante, un programa de fiscalización con foco en riesgo, según los criterios y metas definidas por la Institución.

El año 2013, se desarrollaron un conjunto de fiscalizaciones, las que se resumen en:

- 60 Inspecciones a vehículos de transporte de Combustibles Líquidos
- 21 Inspecciones a almacenamientos de cilindros de Gas Licuado de Petrónimo
- 06 Inspecciones a establecimientos de Expendio de Combustibles Líquidos
- 16 Inspección a líneas eléctricas
- 02 Inspecciones a Plantas de llenado de cilindros
- 72 Inspecciones a vehículos transporte de cilindros
- 246 Inspecciones a Instalaciones Interiores eléctricas y de gas
- 14 Inspecciones de Comercio

**b). Resultado de indicadores de gestión institucional.**

Para la SEC y por cierto, también en esta Dirección Regional, el cumplimiento de las metas comprometidas ha sido un factor importante, pues se entiende, que con ello, lo que finalmente se obtiene, son mejores condiciones de seguridad para las personas y mejores estándares para la industria.

Los programas de fiscalización se realizan considerando una importante herramienta informática desarrollada por la Superintendencia, que es el denominado "Sistema e-declarador", el cual ha permitido focalizar dicha actividad considerando el factor de riesgo en las instalaciones, organizándose además la actividad de fiscalización a fin de cumplir con la meta de 10 inspecciones por fiscalizador, y con el objetivo de desarrollar los procesos administrativos en la forma y tiempo que ha establecido la institución.

Así mismo, la Superintendencia desarrolló un procedimiento para supervisar la performance de los Sistemas Eléctricos de Distribución mediante indicadores, denominado SAIDI, el cual permite dar las señales adecuadas a la industria eléctrica de distribución para mejorar el desempeño de dichos sistemas, y para que efectúen las inversiones necesarias con dicho fin.

Considerando que SAIDI permite identificar los puntos del Sistema de Distribución en los cuales se presenta un bajo desempeño, esta Dirección Regional procedió a fiscalizar 14 alimentadores de la empresa eléctrica concesionaria.

Total inspecciones Dirección regional de O´Higgins:

<b>Inspecciones realizadas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Inspecciones de terreno	437	13
Inspecciones documentales	2878	87
<b>Total inspecciones año 2013</b>	<b>3315</b>	<b>100</b>

**Resultado indicador de Inspecciones Técnico Terreno**

El análisis de los datos del año 2013, nos muestran que el porcentaje de rechazo total para el año llegó a 92 %, mientras que la meta era de 80 %. Por su parte, el número de Inspecciones por fiscalizador llegó a 10 en línea con la meta de 10, según se puede observar en detalle en la siguiente tabla:

<b>TT</b>	<b>Realizadas</b>	<b>Rechazadas</b>	<b>% Rechazadas</b>	<b>Nº fiscalizadores</b>	<b>TT x fiscalizador</b>
enero	20	18	90	02	10
febrero	07	07	100	02	04
marzo	15	15	100	02	08
abril	32	30	94	02	16
mayo	19	18	95	02	10
junio	21	18	86	02	11
julio	22	20	91	02	11
agosto	39	36	92	02	20
septiembre	20	18	90	02	10
octubre	20	18	90	02	10

noviembre	25	22	88	02	13
diciembre	20	18	90	02	10
<b>Totales</b>	<b>260</b>	<b>238</b>	<b>92</b>	<b>02</b>	<b>10</b>

Además, respecto a la función fiscalizadora de esta Superintendencia, se efectuó fiscalización en forma Técnico Documentales (TD), cuyo objetivo es ampliar la cobertura de fiscalización en lo que respecta a los proyectos presentados. El año 2013, los resultados de este indicador dan cuenta que de un total de 2878 presentaciones revisadas, un 4% fue rechazado, es decir, se detectaron falencias, inconsistencias o errores en el proyecto presentado, que el instalador debía subsanar previo a su inscripción.

TD	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
<b>Totales</b>	<b>2878</b>	<b>116</b>	<b>4</b>

### c). Reclamos

El año 2013, la cantidad de reclamos ingresados a SEC correspondientes a la Región de O'Higgins, fue de 207, los cuales representaban para esta Dirección Regional un importante desafío, obteniéndose como resultado de la gestión realizada para su atención que se resolvieron en menos de 90 días la cantidad de 121 reclamos, lo que porcentualmente representan el 58,5%

#### Reclamos ingresados año 2013

Reclamos	Ingresos	Cerrados en 90 días o menos	Cerrados en mas de 90 días	Porcentaje Cumplimiento 90 días
<b>SEC O'Higgins</b>	207	121	86	58,5 %

### d). Programa Combustibles en Línea

En el marco del sistema de información "Bencina en Línea", se efectuó el levantamiento de información In Situ de los precios de paleta de los combustibles publicados en algunas de las Estaciones de servicio de venta al público de combustibles líquidos, en la región, para verificar el cumplimiento por parte de los distribuidores de Combustibles Líquidos, de la obligación de informar y mantener actualizado el precio de venta de los combustibles al público, por medio de la aplicación electrónica online creada para dichos efectos, la que se encuentra a disposición de todos los usuarios en nuestra página, [www.sec.cl](http://www.sec.cl).

Levantamiento de Precios	Realizadas	% EESS no repetidas	Total EESS Sistema
EE/SS Región del Lib. Bdo. OHiggins	51	88 %	108

**e). Inspección a Estaciones Surtidoras de GLP para Vehículos y Montacargas.**

Dentro del programa de fiscalización de esta Dirección Regional, también se inspeccionaron Estaciones Surtidoras de GLP para Vehículos y Montacargas, en las comuna de Lolol, Rengo y Rancagua.

**f). Fiscalización de Productos relacionados con la electricidad y los combustibles.**

Dado que los productos que se comercializan en el país deben cumplir con la normativa vigente en cuanto al control del comercio y los aspectos de seguridad y eficiencia que la ley les exige, la Dirección regional del Libertador General Bernardo O'Higgins efectuó durante el 2013 una serie de actividades de Fiscalización que quedan manifiestas en la siguiente tabla:

Fiscalización de Productos	Establecimientos Fiscalizados		Cantidad de Productos Fiscalizados	
	cumple	no cumple	cumple	no cumple
VI Región 2013	14	0	52	0
%	100%	0%	100%	0%

**g). Sanciones**

Las Fiscalizaciones y la atención de reclamos que realizó esta dirección regional dieron lugar a procesos administrativos, los cuales concluyeron con 08 Resoluciones sancionatorias y 48 Instrucciones de Normalización a los propietarios de las instalaciones.

En resumen, se aplicaron multas a empresas eléctricas concesionarias de servicio público, por un total de 1.124 U.T.M. y se dispuso a empresa eléctrica la corrección de 14 Alimentadores. Así mismo se aplicó sanción a empresa eléctrica concesionaria por falla en Alimentador Pichilemu, disponiéndose realizar Plan de Evaluación de Integridad para dicho Alimentador, en el cual se produjeron varias fallas durante el año, con afectación en la continuidad de suministro para cerca de 8.500 clientes y una alta expectación por parte de la comunidad y autoridades locales. Procediendo la concesionaria a construir un segundo Alimentador para alimentar Pichilemu, para mejorar la continuidad de suministro a dicha localidad.

Además, esta Dirección Regional aplicó sanción a empresa eléctrica concesionaria, por excesiva demora en la reposición del suministro a localidad de la Región, posteriormente a evento climático.

Por otra parte, se instruyó a 25 propietarios y Juntas de Administración para realizar procedimiento de inspección periódica a instalaciones interiores de gas, en edificios de altura.

### Inspecciones en terreno a líneas eléctricas:



### Inspecciones en terreno a camiones de transporte de C.L.



### Inspecciones en terreno por investigación de accidentes en áreas de competencia de la SEC:



## 3. Actividades en Terreno y de Difusión:

Dentro de las principales actividades de la SEC, está la de educar e informar a los usuarios en relación a la seguridad de las instalaciones eléctricas y de gas, como también, sobre sus derechos y obligaciones en las áreas de SEC.

Entre estas actividades, se pueden destacar:

- 14.03.2013 Plaza Ciudadana realizada en la comuna de Rengo, oportunidad en que se entregó información a la comunidad respecto del correcto uso de los energéticos y manipulación de artefactos.



13.07.2013 Plaza Ciudadana realizada en la comuna de Rancagua, oportunidad en que se entregó información a la comunidad respecto del correcto uso de los energéticos y manipulación de artefactos.



- 02.09.2013, charla realizada a fonderos en la comuna de San Francisco de Mostazal, oportunidad en que se entregó información respecto del correcto uso de las instalaciones tanto eléctricas como de gas...



## **ANEXO 8: Cuenta Región del Maule**



# **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL DEL MAULE**



**Francisco Valdebenito A.  
Director Regional**

## I. **Ámbito de Fiscalización**

### 1. **Realidad Regional**

La Región del Maule tiene una superficie de 30.469,1 km<sup>2</sup>, que representa el 4.0% de la superficie nacional y está dividida en 4 Provincias. Tiene 968.336 habitantes, distribuidos en 30 comunas.

La economía de esta región se ha especializado en las actividades silvoagropecuarias, que aportan más de un 32% del producto geográfico bruto regional.

Las oficinas de la dirección Regional están ubicadas en calle 2 Oriente N° 906 de la ciudad Talca (Fono: (071) 2233220).



### 2. **Dotación y Recursos**

Dotación			Recursos	
Escalafón	Cantidad	Calidad Jurídica	Elementos	Cantidad
Directivo	1	Planta	Camioneta	<b>1</b>
Fiscalizadores	2	Contrata	Equipos/Instrumentos	<b>18</b>
Administrativos	2	Planta y contrata		

### 3. **Área de Supervisión**

#### **Electricidad**

Generadoras sobre 20 MW	11
Transmisoras	2
Centrales Térmicas	6
Transmisoras	2
Distribuidoras	6
Servicios Eléctricos (usuarios finales)	410.963
Instaladores Eléctricos	700



### Gas

Empresas de llenado de cilindros GLP	3
Empresa de Almacenamiento	1
Oleoducto	1
Almacenamiento G.L. mayor a 10.000 Kg	8
Almacenamiento G.L. menor a 10.000 Kg	1.890
Surtidores de gas a vehículos en 2013	11
Empresa Certificadora de gas	1



### Combustibles líquidos

Empresas	16
Estaciones de Servicio de C.L.	140



## II. Fiscalizaciones en terreno

### 1. Técnico Terreno (TT)

Mes	Inspecciones	Estado		% Rechazo	Fiscalizadores (Incl. D.R.)	TT X Fiscalizadores
		OK	Nok			
Enero	38	2	36	94	3	12.6
Febrero	32	0	32	100	3	10.6
Marzo	35	0	33	100	3	11.6
Abril	35	4	30	88	3	11.6
Mayo	32	4	30	88	3	10.6
Junio	30	1	28	96	3	10.0
Julio	34	3	29	90	3	11.3
Agosto	38	3	34	91	3	12.6
Septiembre	33	7	23	77	3	11.0
Octubre	37	6	26	81	3	12.3
Noviembre	38	1	32	97	3	12.6
Diciembre	41	2	35	95	3	13.6
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>423</b>	<b>29</b>	<b>368</b>	<b>92%</b>	<b>3</b>	<b>141</b>



- NOTA:**
- Base datos de reporte MEI
  - Corresponden a inspecciones de instalaciones de diferentes tipos y áreas y motivados por reclamos y vehículos de CL o GL
  - Indicador porcentaje rechazo 80 según meta
  - Resultado de rechazo de 92 %
  - En número de inspecciones se consideran control de comercio que no se refleja en columna estado
  - Porcentaje de fiscalizaciones promedio por fiscalizador la meta es 10, mientras que resultado fue de 11.7



## 2. Técnico Documental (TD)

La revisión de Técnico Documental (TD), correspondió a **266 revisiones**, con un rechazo del **32 %**

## III. Seguridad de las instalaciones

La gestión de la Dirección Regional se orientó a preservar la seguridad de las personas en las instalaciones eléctricas y de combustibles, preservar la continuidad de los servicios, los tiempos de atención del público e interactuar con otros organismos públicos.

### 1. Fiscalización de recintos de reunión de personas

Inspecciones por programas de gestión, reclamos o denuncias

RECINTO	MOTIVO	COMUNA	INSPECCIONES
Loteo de poblaciones	Control Colectores Solares	Curicó - Parral	2
Recintos de juegos y entretenimiento	Seguridad de instalaciones eléctricas y gas	Talca	1
Hosterías	Seguridad de instalaciones de gas	Licantén - Hualañé	3
Restaurantes y Pub	Seguridad instalaciones eléctricas y gas	Talca	2
Edificios	Emanaciones de combustibles	Curicó	1
Mall Plaza	Seguridad de instalaciones de gas	Talca	1
Establecimientos Educativos y Jardín Infantil	Seguridad instalaciones eléctricas y gas	Pelarco - Talca	1
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>12</b>





## 2. Fiscalización por Programas Especiales

Corresponden a revisión de recintos con gran afluencia de público en periodos de Festividades Patrias, Turísticas o similares

RECINTO	MOTIVO	COMUNA	INSPECCIONES
Centros Turísticos	Seguridad instalaciones eléctricas	San Javier –Linares – Yervas Buenas	3
Ramadas y Fondas	Seguridad instalaciones eléctricas	Chanco-Longavi-Retiro-Cauquenes-Curicó-Sagrada Familia-Río Claro-Pelarco-Talca	12
Feria Exposición FITAL	Seguridad instalaciones eléctricas y gas	Talca	1
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>15</b>



## IV. Calidad de Servicio

### 1. Programas de reuniones y fiscalización de empresas eléctricas y de gas

Se contempló en esta Gestión los programas de reunión e inspección a empresas eléctricas y de gas, para mejorar coordinación en la atención de reclamos y la realización de inspecciones a oficinas comerciales para verificar la atención al público.

Empresas	Motivo	Cantidad
Transelec	Revisar Plan Contingencia y Altura de Líneas	1
Emetal, CGE-D, Emelectric	Coordinar atención de reclamos	1
LuzLinares y LuzParral	Procedimiento para Mini centrales y Planes Contingencias y coordinación con nuevo Jefe Técnico	3
Transelec, Transnet, CGE-D, Emetal, Emelectric, LuzLinares, LuzParral, Coop. Elect. Curicó y Onemi	Reunión General con etapa de transmisión y generación para coordinar Planes de Contingencias en periodo de invierno y respuesta a emergencia	1
Emelectric, Emetal y CGE-D	Inspección a Oficina comercial en Talca para verificar atención de público	1
Emelectric	Inspección a oficina comercial en parral	1
CGE-D, Emetal, Emelectric, LuzLinares, LuzParral, Coop. Elect. Curicó	Reunión con empresas distribuidoras para dar a conocer Nuevo sistema de atención de reclamos de SEC, RightNow	1
Tecnet	Reunión para verificar procedimiento de revisión de medidores	1
Gasco, Abastible y Lipigas	Inspección a Planta de almacenamiento y llenado de cilindros de GLP, para verificar contenido neto, control Planes de Seguridad y respuesta a la emergencia	3
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>



### Reunión de carácter especial y de coordinación con otros Organismos

Con fecha 22.01.2013, se lleva a cabo una reunión con las empresas de Generación, Transmisión y Distribución, Transelec, Transnet, CGE-D, Emetal, Emelectric, LuzLinares, LuzParral, Coop. Elect. Curicó, CONAF, Empresas del Sector Forestal y ONEMI, para prevención de incendios forestales en la Región

## 2. Atención de reclamos eléctricos y de combustibles

Gestión que se llevo a cabo por esta Dirección Regional hasta la fecha del 22.10.2013, donde SEC Central estimo centralizar los reclamos por la implementación del Departamento de Experiencia de Clientes, Sistema RightNow. No obstante, los reclamos de complejidad y que requieran inspecciones en terreno o seguimiento de líneas, como ser, mala calidad de servicio, se consideran de atención local.

En el periodo de atención de reclamo esta Dirección Regional, atendió **374 reclamos** hasta noviembre de 2013. Resoluciones inferiores a los 60 días





## V. Programa de Coordinación con SEC Central

Corresponde a Gestión que se lleva a cabo en coordinación con SEC Central

### 1. Programa de Control de Comercio

Para fiscalizar los productos eléctricos y de gas, propuestos por programa de control mensual

Se realizaron inspección de **27 locales** comerciales controlados en 3 ciudades, Talca, Linares, Curicó, que representa a **101 productos** eléctricos y **28 de gas**

### 2. Programa de Cobertura Sello de Gas (Verificación de Sellos)

Se efectuaron inspección de **20 Edificios** en las ciudades de Constitución, Linares, Talca y Curicó

### 3. Programa de Fiscalización de Plan de Integridad de Instalaciones de Empresas Eléctricas

El objetivo de este control es Reducir interrupciones de suministro a usuarios finales y verificar medidas correctivas tomadas por empresas a instrucciones SEC

Esta Gestión es continua por aplicación de la herramienta informática, sistema SAIDI – indicadores y con coordinación con ejecutiva del DTSE

#### Transmisión

Fiscalización instalaciones de Transnet en S/E Empalme 154 kV en Teno e instalaciones de línea de 66 kV, tramo San Rafael - Hualañe

#### Distribución

Fiscalización de línea de distribución de 13.2 kV de Emetal, alimentador Botalcura en comuna de Pelarco y San Rafael

#### 4. Programa de Captura de Precios de Combustibles en línea de estaciones de servicio de C.L. (Bencina en Línea)

Se efectúa periódicamente captura de precios de los combustibles en establecimientos con registro de hora, que son remitidos a SEC Central, para el control de información en línea de los usuarios

La captura correspondió a **21 estaciones de servicio de CL**, en diferentes comunas de la Región



### VI. Actividades de Difusión y de Terreno

Es una de las gestiones que más se ha ponderado es el acercamiento a los usuarios SEC mediante distintas actividades realizadas en terreno, tomando contacto con la comunidad, reuniones con los instaladores eléctricos y de gas, y con otras entidades, dando a conocer la normativa vigente e informar respecto de los nuevos procedimientos, y recogiendo, a su vez, las inquietudes que los pueda estar afectando

Los siguientes cuadros, grafican esta actividad en el periodo 2013

#### 1. Acercamiento en Difusión, reuniones y charlas con la comunidad

Actividad	Entidad	Comuna	Motivo	Cantidad
Reunión con Agrupaciones Vecinales y asociaciones	-Junta de Vecinos 36 -Comunidad Sector Flor del Llano -Centro de Defensoría Ciudadana Gente Nueva -Comunidad de APR	-Yerbas Buenas -San Clemente -Talca	-Reclamo mala calidad servicio Emetal -Proyecto línea Transnet -Reclamo eléctrico CGE-D	4
Reunión con Municipalidad	Consejo Municipal	Pelarco	Charla sistema eléctrico	1
Ferias del Consumidor	Gobierno Regional - Sernac	-Linares -constitución	Difusión y entrega afiches SEC	2
Charla a OCIC	Sernac 12 Municipalidades	Talca	Charla atención de reclamos	1
Charlas y capacitación a alumnos	-Instituto Valle Central -Salesianos	Talca	-Sistema Eléctrico -Instalaciones interiores	2
Reunión y capacitación a Instaladores	-Instaladores Eléctricos -Instaladores de Gas	Talca	Normativa y supervisión SEC -Sistema e-declarador	2
<b>TOTAL</b>				<b>12</b>



## 2. Actividades especiales de participación en coordinación con otros Organismo

- Con fecha 4.06.2013, se participa en Simulacro de Terremoto, como evento de Onemi



- Con fecha 8.03.2013, se participa en Evento de emergencia por Sistema Volcánico en Cordillera en San Clemente
- Con fecha 3.12.2013, se efectúa capacitación a personal de Onemi, sobre conocimiento del área eléctrica y combustibles, funciones de SEC y la coordinación de enlace con empresas de ámbito de SEC
- Con fecha 23.12.2013, se realiza una Mesa Técnica de Coordinación entre la Onemi, Empresas de Gas y SEC, para verificar los Planes de Contingencia, respuesta a emergencia y enlaces de coordinación.



## VII. Medidas Administrativas de Sanciones

En el año 2013, se han efectuado diferentes procesos administrativos, originados por reclamos o por iniciativas de Oficios, algunos de los cuales, finalizado las etapas de cargos, descargos o reposiciones, terminaron en sanciones.

El cuadro siguiente grafica las sanciones

Proceso	UTM
Instaladores Eléctricos y Gas	83
Propietarios	14
Empresas Eléctricas y Combustibles	628
<b>TOTAL</b>	<b>725</b>

## VIII. Investigaciones de Eventos Complejos y de medidas Resolutivas

Esta Dirección Regional ha efectuado investigaciones de eventos de difícil complejidad, como corresponde a las fallas eléctricas que se originaron en mayo de 2012, por temporal en la región.

Los estudios significaron diferentes acciones e inspecciones en terreno, determinando para las 6 empresas distribuidoras de la Región: Emetal, Emelectric, CGE-D, LuzLinares, LuzParral, Coop. Elect. de Curicó, tres tipos de deficiencias que significaron tres cargos:

- a) Falta de mantención de instalaciones (Poda y Roce)
- b) Tiempo excedido de llegada a punto de falla
- c) No oportuna atención y corrección de situaciones de emergencias

***En junio de 2013 se finaliza proceso administrativo, resolviendo medida de sanción a las 6 empresas.***

## IX. Investigaciones de accidentes

En el año 2013, se efectuaron **3 investigaciones de accidente** eléctrico, correspondiente a contacto directo e indirecto con electricidad en líneas eléctricas de empresa o instalaciones interiores:

- a) Instalación interior en Sector Ancoa Linares
- b) Contacto con línea energizada en Pelarco
- c) Contacto indirecto, a través de cerco de predio, debido a caída de red en Curicó.

**Referencias:** Antecedentes basados en informes MEI, e-declarador y planilla de gestión de SEC Talca año 2013 a Secretaria Genera.

## **ANEXO 9: Cuenta Región del Bio Bio**



# **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL DEL BIO BIO**



**Patricio Velasquez**  
**Director Regional**

## **I. DESCRIPCION REGIÓN DEL BIO BIO**

La región del Bio Bio es una de las más importantes de nuestro país, por su población, recursos naturales y su aporte a la economía nacional. Tiene por capital la ciudad de Concepcion y está dividida administrativamente en cuatro provincias (Concepcion, Bio Bio, Ñuble y Arauco) y 54 comunas. Cuenta con una superficie de 37.068 km<sup>2</sup> y una población de 1.917.988 habitantes según datos del censo 2012.

La Dirección Regional Bio Bio de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles está conformada por 10 funcionarios, distribuidos en la ciudad de Concepcion y Chillan, ciudad, esta última, donde se encuentra una oficina provincial de nuestra institución.

La región del Bio Bio tiene mucha importancia del punto de vista energético. En efecto, en relación a los combustibles líquidos se encuentra en esta región la refinería de petróleo de ENAP Bio Bio que recepciona petróleo crudo y otros tipos de combustibles por medio de un Terminal Marítimo ubicado en la bahía de San Vicente en la comuna de Talcahuano, para que luego del proceso de refinación, los distintos productos se distribuyan a la región y gran parte del país por medio de oleoductos y camiones. En relación a la distribución de los combustibles existen 229 establecimientos de expendio a público que se encargan de entregar el producto final a los diferentes consumidores.

En cuanto al gas como energético, en nuestra región actualmente se recibe Gas Natural (GN) desde la Planta de Regasificación de Gas Natural Licuado (GNL) ubicada en la comuna de Pemuco y, en menor proporción, desde Argentina a través de un gasoducto proveniente de la ciudad de Neuquén, el cual se distribuye a usuarios residenciales en las ciudades de Chillan, Los Ángeles y gran parte de la zona metropolitana de Concepcion.

Adicionalmente, en la región existe un alto consumo de gas licuado de petróleo (GLP), el que es abastecido por dos plantas de llenado de cilindros propiedad de las empresas Abastible y Lipigas, y distribuido por las empresas Abastible, Gasco GLP y Lipigas. Cabe destacar que la empresa Abastible es propietaria de un Terminal Marítimo, ubicado en el sector Lengua de la comuna de Hualpén, que permite la descarga de gas licuado del petróleo y de combustibles líquidos.

En materia de energía eléctrica, la región del Bio Bio puede ser considerada como exportadora de energía, ya que cuenta con cerca de 4.000 MW de potencia instalada para generar energía eléctrica, lo que representa cerca del 32% del total de generación del Sistema Interconectado Central (SIC).

## II. DESCRIPCION PRINCIPALES LOGROS DE LA REGIÓN DEL BIO BIO DEL AÑO 2013

### 1. RESULTADO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS DE LA REGION DEL BIO BIO

De acuerdo a las facultades fiscalizadoras que entrega la Ley 18.410 a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), nuestro organismo puede sancionar los incumplimientos que constatare en el ejercicio de sus funciones, de tal manera de movilizar a la industria hacia estándares establecidos por los mismos cuerpos normativos.

La Dirección Regional Bio Bio de SEC, durante el año 2013, realizó variados procesos de fiscalizaciones documental o de terreno con focalización en el riesgo, detectando en varios de ellos incumplimientos normativos considerados de riesgo para la seguridad de las personas o cosas, por lo que se procedió a iniciar procesos que terminaron con sanciones monetarias de beneficio fiscal en 47 oportunidades, por un monto total de 2.332 UTM en multas (aproximadamente 95 millones de pesos).

#### Sanciones Dirección Regional Bio Bio, año 2013

Área	Cantidad Sanciones	Monto UTM
Eléctrica	36	2.161
Combustibles	11	171
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>2.332</b>

Uno de los casos relevantes resueltos por la Dirección Regional Bio Bio durante el año 2013, fueron los procesos iniciados en contra de las empresas distribuidoras de energía eléctrica con motivo del temporal de viento y lluvia que afectó a nuestra región en mayo del año 2012, por su responsabilidad en el debido despeje de sus redes eléctricas de árboles cercanos que ocasionaron las fallas, como así también, por la demora en restituir el suministro eléctrico en forma oportuna a sus usuarios. Dicho proceso, luego de la formulación de cargos, los respectivos descargos y posterior análisis por parte de esta Superintendencia, concluyeron con sanciones para seis de las concesionarias eléctricas de nuestra región por un monto total de 1.280 UTM (más de 52 millones de pesos).

### 2. FISCALIZACION DIRECTA EN LA REGION DEL BIO BIO

De manera de tener una fiscalización oportuna, eficiente y eficaz, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles desarrolló un Sistema de Fiscalización Directa, la que utilizando sistemas tecnológicos e información histórica de nuestro servicio, instauró un sistema de definición de acciones de fiscalización a aquellas instalaciones que se consideraban mas riesgosas.

En el ámbito de la fiscalización directa focalizada en riesgo, los resultados durante el año 2013 en la región del Bio Bio muestran que en siete de cada diez inspecciones efectuadas en terreno, se detectaron situaciones irregulares, lo que permitió que se tomaran acciones que permitieran corregir las anomalías. Adicionalmente, y haciendo un uso eficiente de los recursos asignados a nuestra regional, cada profesional y/o fiscalizador efectuó, en promedio, 10 inspecciones a terreno al mes, lo que permite abarcar adecuadamente todas las áreas energéticas que nos corresponde atender de acuerdo a las competencias asignadas a nuestro organismo.



### Fiscalizaciones Técnico Terreno (TT) año 2013, región del BioBio

Mes	Fiscalizaciones TT totales	Fiscalizaciones TT rechazadas	% Rechazo	Fiscalizaciones TT por fiscalizador
Enero	34	34	100,0%	8,5
Febrero	24	19	79,2%	6,0
Marzo	45	37	82,2%	11,3
Abril	38	31	81,6%	9,5
Mayo	35	18	51,4%	8,8
Junio	46	37	80,4%	11,5
Julio	42	27	64,3%	10,5
Agosto	47	33	70,2%	11,8
Septiembre	42	33	78,6%	10,5
Octubre	41	35	85,4%	10,3
Noviembre	41	25	61,0%	10,3
Diciembre	54	35	64,8%	13,5
<b>Total</b>	<b>489</b>	<b>364</b>	<b>74,4%</b>	<b>10,2</b>

### 3. MONITOREO DEL MERCADO ELECTRICO EN LA REGION DEL BIO BIO

Durante el año 2012, luego de haber afianzado el sistema de fiscalización directa con foco en el riesgo, se inició un Sistema de Fiscalización Indirecta cuyo objetivo era sistematizar procesos relevantes de la industria eléctrica, como eran la facturación, reclamos, interrupciones y compensaciones, de tal manera de movilizar a los mercados hacia estándares más elevados, a través del mejoramiento de los procesos de fiscalización.

Por su parte, para una adecuada implementación del plan de Fiscalización Indirecta, la Superintendencia ha puesto en operación herramientas tecnológicas a disposición de las Direcciones Regionales que permitan visualizar y monitorear el comportamiento de las empresas en los procesos eléctricos de interrupciones,

facturación, compensación y reclamos. En este ámbito, durante el año 2013 la SEC Bio Bio monitoreó el proceso de facturación de las empresas distribuidoras de energía eléctrica de la región, de tal manera de proponer un plan de trabajo que permita mejorar los estándares de calidad de servicio para los usuarios. Luego de efectuado un diagnóstico de diferentes variables del proceso de facturación eléctrica (puntos de suministro no leídos, puntos de suministro no facturados, entre otros), y de la revisión y análisis de los datos obtenidos, se pudo determinar que la empresa distribuidora eléctrica COPELEC Ltda. presentaba estándares muy por sobre el promedio nacional y regional, llegando a tener un 20% del total de sus clientes con "Puntos de Suministro No Leídos". Lo anterior motivó a que esta Dirección Regional instruyera a dicha concesionaria eléctrica para que elaborara un Plan de Acción con el propósito de mejorar el estándar de dicho indicador, plan que se encuentra operativo a partir del 03 de septiembre de 2013, lo que permitirá que los usuarios de la provincia de Ñuble de dicha empresa tengan una mejor calidad de servicio y mayor certeza en los consumos de energía eléctrica facturados a sus inmuebles.



En el segmento de transmisión de energía eléctrica, durante el año 2013, se continuó con el monitoreo al plan de acción instaurado a la empresa que abastece la provincia de Arauco, que permitirá tener una nueva línea de subtransmisión en 66.000 Volts al extremo sur de nuestra región, con el objetivo de reducir la afectación de usuarios por fallas que producen la suspensiones de suministro eléctrico.

#### **4. FISCALIZACION A LA CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES LIQUIDOS QUE SE EXPENDEN EN LA REGION DEL BIO BIO**

En cuanto a las condiciones que se encuentran la calidad de los combustibles líquidos que se expenden en nuestra región, durante el año 2013 se continuó con el programa de toma de muestras de combustibles, para que ellas sean analizadas por laboratorios de nuestra institución, de manera de determinar si cumplen las especificaciones de calidad exigidas por la normativa vigente. En este sentido, podemos manifestar que el 100% de los expendios a público de combustibles líquidos muestreados están cumplido la reglamentación vigente.



En el ámbito de gas, la Dirección Regional SEC Bio Bio fiscalizó la totalidad de las plantas de llenado de cilindros de gas licuado de petróleo (GLP) que existen en la región, con el propósito de verificar el llenado correcto y seguro del gas licuado que posteriormente se expende al público.

### III. ACTIVIDADES DE DIFUSION DE LA REGIÓN DEL BIO BIO EL AÑO 2013

Dentro de los Objetivos Estratégicos definidos en nuestra institución se encuentra la de "Informar y Educar a los Usuarios" en las materias propias de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con el propósito que conozcan las obligaciones que tienen las empresas de electricidad, gas y combustibles líquidos en cuanto a la calidad de servicio y seguridad que deben entregar en sus servicios, además de hacer informar las responsabilidades por parte de los usuarios al usar estos energéticos.



En este sentido, la Dirección Regional Bio Bio de SEC estableció como meta institucional, y respaldada en el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública de su jefatura regional, realizar 24 actividades de difusión en un periodo de 12 meses, alcanzando durante el año 2013 un 170% de cumplimiento.

#### Actividades de Difusión Dirección Regional BioBio, año 2013

Actividad de Difusión	Cantidad
Gobierno en Terreno	14
Charlas comunidades y JJVV	9
Seminarios temáticas SEC	2
Actividades de prensa	9
<b>Total</b>	<b>34</b>

En el marco de actividades de difusión efectuadas por esta Dirección Regional, se destaca la participación activa que se tuvo en las actividades de Gobierno en Terreno desarrolladas en las provincias de Concepción y Ñuble, donde se tiene un acercamiento directo con la comunidad, entregando información relevante de nuestro quehacer, además de folletería con recomendaciones de seguridad en el uso del gas y electricidad en el hogar.

Por otra parte, para fortalecer las relaciones con otros servicios públicos, la Dirección Regional de SEC Bio Bio participa, a partir del año 2011, en la Mesa Regional para la Educación al Consumidor de Servicios Básicos Domiciliarios (MECOSERBA), instancia

compuesta por nuestro organismo además del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) y la organización de consumidores de jóvenes FOJUCC (Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras). Esta instancia de cooperación busca contribuir a la educación y formación de ciudadanos responsables en el uso de los servicios básicos domiciliarios, realizando durante el año 2013, actividades de difusión en Juntas de Vecinos del gran Concepción, instancia en la que esta Superintendencia realizó exposiciones que enseñaban a los participantes la lectura de una boleta de consumo de energía eléctrica domiciliaria, además de entregar recomendaciones en el uso eficiente de los energéticos.

## **ANEXO 10: Cuenta Región de la Araucanía**



# **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL DE LA ARAUCANÍA**

**Daniel Pincheira Wandersleben**  
**Director Regional**

## I. DESCRIPCIÓN REGIONAL

**Superficie:** La novena región ocupa actualmente 31.842 Km<sup>2</sup>, que representan el 4.3% del territorio nacional continental que cubre las provincias de Malleco y Cautín, con un total de 32 comunas.

**Población:** La población de esta región de acuerdo al último censo del alcanza a 869.535 habitantes, y está concentrada principalmente en las comunas de: Temuco, P.L. Casas, Villarrica, Nueva Imperial, Lautaro, Freire, Carahue, Angol y Victoria.

Provincia	Comunas	Nº Habitantes	Nº Habitantes Urbanos	Nº Habitantes Rurales
Cautín	21	667.920	449.147 (67,2%)	218.773 (32,7%)
Malleco	11	201.615	139.261 (69,0%)	62.354 (30,9%)

**Actividad Económica:** Los sectores que mayor participación tienen en el producto interno bruto regional son, el comercio, el sector Silvoagropecuario, la industria Manufacturera que tuvo un alza de 14,6% en los últimos 12 meses, la Construcción y los Servicios Financieros. El PIB Regional fue el año 2013 de M\$2.228.267

### 1. Antecedentes Energéticos.

En relación a la energía eléctrica, esta es la única región del país que no cuenta con generación eléctrica, y toda la energía requerida es aportada por el sistema interconectado central, lo que si existen son varias unidades de autogeneración eléctrica en empresas privadas y públicas de la región. En cuanto a transporte eléctrico, las empresas TRANSNET y TRANSELEC desarrollan esta actividad en la región. En materia de distribución eléctrica, esta labor la desarrollan cuatro empresas en la región; Frontel, Saesa, Codiner y CGE.

En cuanto al uso energético del gas, la región no cuenta con gasoductos para el transporte masivo de gas. En materia de distribución de gas a través de redes urbanas aquí existe la empresa Intergas S.A. que tiene concesión en la ciudad de Temuco para distribuir gas propano diluido. En cuanto al uso de gas licuado, existen tres empresas distribuidoras en la región, Planta de Almacenamiento Abastible S.A., Planta de Almacenamiento Gasco GLP S.A., Planta de llenado LIPIGAS S.A. Estas empresas cuentan actualmente con **891** locales de venta en la región

En materia de combustibles líquidos existe una planta de almacenamiento de CL en la localidad de Pillanlelbun, comuna de Lautaro, con capacidad declarada en SEC para 900 m<sup>3</sup>. En relación a la distribución al público de combustibles, en esta región existen **123** Estaciones de Servicios. En cuanto a consumos propios o privados de combustibles líquidos para uso industriales, comercial o residencial, existen inscritos en la SEC regional un total de **399** almacenamientos privados de combustibles líquidos con capacidad de almacenamiento para 7.790 m<sup>3</sup>, y excluye los almacenamientos del Grupo Mininco.

En esta región no existen empresas de generación eléctrica y toda la energía requerida es aportada por el Sistema Interconectado Central, SIC. Y las Empresas distribuidoras son las siguientes:

Nº	Empresas Distribuidoras	Nº Clientes
1	FRONTEL	158.282
2	SAESA	13.777
3	CODINER	11.905
4	CGE	121.172
	<b>Total Clientes</b>	<b>305.136</b>

Distribución del Consumo Eléctrico en la Región:

Variación Anual	Sector Industrial	Sector Agrícola	Sector Comercial	Sector Varios
<b>6.1 %</b>	8.8 %	0.0 %	2.5 %	4.3 %

Instalaciones de Almacenamiento de Combustibles Líquidos:

Compañía	Nº Estaciones de Servicio	Capacidad Declarada m3
COPEC	40	4.269
COMB. SUAREZ	7	499
ENEX	15	1.286
H.N.	1	180
INDEPENDIENTES	14	869
PETROBRAS	19	2.231
TERPEL	27	2.385
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>11.719</b>

Capacidad Almacenamiento de Combustibles Líquidos ordenada por producto:

Producto	M3	% sobre el Total
Kerosén	1.058	9.02%
Petróleo Diesel	4.121	35,16%
Gasolina 93	2.919	24.90%
Gasolina 95	1.560	13.31%
Gasolina 97	2.061	17.58%
<b>TOTAL</b>	<b>11.719</b>	<b>100%</b>

Capacidad Almacenamiento Cilindros GLP y Capacidad de Almacenamiento en Planta por compañía:

Empresa	Locales	Capacidad Declarada Kg	Capacidad Almacenamiento planta (Kgs.)
Abastible	260	689.320	200.000
Gasco	360	387.880	20.000
Lipigas	258	486.841	643.000
Independientes	4	10.720	0
<b>TOTAL</b>	<b>891</b>	<b>1.574761</b>	<b>863.000</b>

Estaciones Surtidoras de GPL:

Empresa	Locales	Capacidad Declarada M3
Abastible	29	111
Gasco	4	12
Lipigas	32	105
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>228</b>

Vehículos de transporte Cilindros GLP:

Empresa	Nº Vehículos
Abastible	195
Gasco	151
Lipigas	184
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>

Existe una sola empresa concesionaria con redes de distribución de gas propano con 230 kilómetros de red subterránea en la ciudad de Temuco.

Empresa	Capacidad (Kgs.)
Intergas	3.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>3.000.000</b>

## II. QUE HEMOS PLASMADO EN NUESTRA DIRECCIÓN REGIONAL DURANTE EL 2013

**Creer en lo que predicamos:** Seguridad / Calidad partiendo en nuestra Dirección Regional con un cambio de Imagen, para dar finalmente un mejor servicio al usuario y dar una señal al mercado, lo cual se concreto en Diciembre del 2013.

**Actitud / Cultura de servicio:** Queremos que el cliente sienta que es importante y respetado, que su atención se convierta en una experiencia.

**Trabajo en Equipo/Cooperación:** Cada uno de nosotros puede dar el soporte a nuestro compañero, no existen diferencias profesionales, cuando se trata de dar un servicio al cliente.

**Integración con la Of. Central:** Dejamos de ser una unidad independiente, para integrarnos y trabajar con nuestra Unidad Central, lo cual de inmediato nos permitió cosechar éxitos.

**Uso de Tecnologías:** Se integra la unidad regional a todos los sistemas informáticos institucionales, dejando de lado las costumbres o hábitos que frenaban estas importantes herramientas institucionales, lo cual nos permite generar información útil para la toma de decisiones y reflejar nuestras actividades.

**Alineamiento Institucional/Focos:** Participación e integración de la unidad en los reportes, foco, lineamiento y objetivos institucionales, haciéndoles partícipes de que todos estamos en esto.

**Podemos generar cambios:** Internalizar que nuestro trabajo puede generar cambios sustanciales que benefician a las personas.

Lo anterior nos permite proyectarnos para convertirnos en una Dirección Regional que pertenece a un servicio público que sea reconocido por su excelencia.

## III. PRINCIPALES LOGROS 2013

### 1. Programa de Trabajo Anual

Nuestro programa de trabajo contemplo visitas a las 32 comunas de la región con fiscalización programada y difusión en el comercio local. También se llevó adelante el programa de fiscalización institucional, el que se alinea con las definiciones, criterios

y metas definidas por la Institución en el marco de la Planificación Estratégica del Servicio, donde el foco ha estado puesto en la seguridad y derechos de los usuarios y en el adecuado uso de los recursos públicos, focalizando nuestra acción en los puntos de mayor riesgo potencial para la comunidad.

**a).** Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año 2013 respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año 2013.

Nº de instalaciones rechazadas en el año 2013	261
Total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año 2013	297
Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año 2013	87,8%
<b>Meta 2013</b>	<b>80%</b>
<b>Cumplimiento respecto a la meta</b>	<b>100%</b>

**b).** Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.

Fiscalizaciones directas realizadas	408
Nº de fiscalizadores	3
Promedio mensual realizado	11.33
<b>Meta 2013</b>	<b>10</b>
<b>Cumplimiento respecto a la meta</b>	<b>100%</b>

**c).** Porcentaje de procesos de fiscalización cerrados<sup>1</sup> en menos de 5 meses. Incluye fiscalizaciones directas e indirectas.

Procesos de fiscalización cerrados en menos de 5 meses	34
Total procesos de fiscalización.	47
Porcentaje de procesos de fiscalización cerrados en menos de 5 meses.	72%
<b>Meta 2013</b>	<b>40%</b>
<b>Cumplimiento respecto a la meta</b>	<b>100%</b>

**d).** Porcentaje de reclamos atendidos en el período t en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de reclamos ingresados en el período.

Nº de reclamos atendidos en 90 días en el periodo	185
Nº total de reclamos ingresados en el período	193
Porcentaje de reclamos atendidos en 90 días	96%
<b>Meta 2013</b>	<b>65%</b>
<b>Cumplimiento respecto a la meta</b>	<b>100%</b>

## IV. ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

### 1. Charlas y seminarios

- a). En conjunto con la Asociación de Consumidores del Sur, se programaron charlas de instrucción coordinadas con las Municipalidades orientadas a los consumidores. En total, se desarrollaron 3 charas, realizándose éstas en las localidades de Freire / Cunco / Pitrufquen.
- b). Charla en Inacap: Esta charla fue dirigida a los futuros egresados de la entidad en la especialidad eléctrica, con temática relativa a que es la SEC, y orientación de los errores habituales en las declaraciones. El objetivo principal de la actividad fue crear conciencia en los estudiantes sobre la importancia del respecto de las exigencias normativas tanto en lo que se refiere a la calidad de su futuro trabajo como en la implicancia que ello conlleva para la seguridad para las personas.
- c). Charla a Instaladores Eléctricos, desarrollada en el Hotel Nicolás, con el objetivo de reunir a los instaladores que tuvieron un mal desempeño en sus declaraciones con sobre 20% de rechazo en el año, instruyendo sobre los temas más repetitivos de fallas en sus declaraciones.
- d). Charla en Galvarino. Actividad desarrollada en conjunto con Codiner, se desarrolló una jornada en la localidad de Galvarino sector Capricho, sobre seguridad en las instalaciones. En esta actividad asistieron de invitados los pobladores, Alcalde y Consejeros Regionales.
- e). Charla dirigida a Administradores de Edificios, realizadas en la ciudad de Villarica y Temuco, que involucra a 155 edificios de la región, con una participación de un 95% de los administradores involucrados.
- f). Se desarrolló un Seminario en conjunto con la CCHC, SIGA Ingeniería y esta Superintendencia "Primer Seminario de Beneficios de la Energía Solar y sus Oportunidades en la región".



### 2. Salidas con Empresas

También, se desarrollaron durante el año un conjunto de actividades con las empresas de la región, con la finalidad por un lado de observar el trabajo de éstas en terreno y por otro, establecer diálogos directos con la comunidad. Entre las actividades realizadas tenemos:

- Saesa: revisión alimentador Temuco – Icalma – Curacautín
- Codiner: Revisión de construcciones bajo franjas de seguridad

- CGE: visita a comunidades sector Maquehue para tratar temas relativos a podas, obligaciones de los usuarios y obligación de la empresa, más revisión de temas relativos a temporal de junio y transformadores con problemas.



### 3. Participación actividades de Gobierno en Terreno

Se estuvo presente en 10 eventos en el año de los 12 desarrollados



### 4. Reunión Empresas

Se desarrollaron un conjunto de reuniones con las diferentes empresas eléctricas, con el objeto de abordar materias de calidad de servicio y situaciones vinculadas a la seguridad de las instalaciones. Entre estas destacan:

- a). Saesa: Discusión plan de Evaluación de la Integridad de las instalaciones y Plan de Contingencia
- b). Codiner: Revisión de probatorios de Fuerza mayor y metodología de probatorios
- c). CGE: Aplicación de CNR, forma de comunicación a usuarios y nuevo formato de facturación que aplicaran
- d). Transnet: Planes de emergencia y temática respecto a problemas de alimentador Victoria – Los Sauces
- e). Transelec: Discusión tema de la línea y barra de 220 KV para Temuco

### 5. Cumplimiento del Plan de Difusión Regional:

Porcentaje de ejecución del plan anual de difusión regional

Nº de actividades del plan de difusión realizadas en el período	26
Nº total de actividades contenidas en el plan de difusión para el período	15
Porcentaje de ejecución del plan anual de difusión regional	173%
<b>Meta 2013</b>	<b>100%</b>
<b>Cumplimiento respecto a la meta</b>	<b>100%</b>

## **ANEXO 11: Cuenta Región de los Ríos**



# **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL DE LOS RÍOS**



**Luis Illanes M.  
Director Regional**

## **I. Antecedentes Región de Los Ríos.**

### **1. Organización Regional.**

La XIV Región de Los Ríos, o Región de Los Ríos, es una de las quince regiones en las que se encuentra dividido Chile. Limita al norte con la Región de la Araucanía, al sur con la Región de Los Lagos, al este con la República Argentina y al oeste con el océano Pacífico.

Cuenta con una superficie de 18.429,5 km<sup>2</sup> y una población estimada al año 2011 de 380.707 habitantes. La región está compuesta por las provincias de Valdivia y del Ranco, y la capital regional es la ciudad de Valdivia. La Región de Los Ríos surgió tras ser segregada de la antigua Región de Los Lagos el 2 de octubre de 2007, al entrar en vigor la ley N° 20174.

La administración de la región radica en el Gobierno Regional, constituido por el Intendente, Gobernadores y por el Consejo Regional.

La XIV Región de Los Ríos, que tiene por capital a la ciudad de Valdivia, para efectos del gobierno y administración interior, se divide en 2 provincias:

- Provincia de Ranco, cuya capital es La Unión.
- Provincia de Valdivia, cuya capital es Valdivia.

Para los efectos de la administración local, las provincias están divididas a su vez en 12 comunas en total regidas por sus respectivas municipalidades.

- Provincia de Valdivia (capital Valdivia)  
Corral; Lanco; Los Lagos; Máfil; Mariquina; Paillaco; Panguipulli; Valdivia
- Provincia de Ranco (capital La Unión)  
Futrono; La Unión; Lago Ranco; Río Bueno

### **2. Demografía.**

De acuerdo al último censo (2002) las comunas que forman la actual XIV Región contaban con una población total de 356.396 habitantes, mientras que la población estimada para el año 2006 era de 373.712 habitantes.

Un 11,30% de la población se declara como mapuche, lo que la convierte en la segunda región con mayor porcentaje de habitantes pertenecientes a dicha etnia y la tercera con más población indígena total.

En el censo de 2002, 243.339 habitantes vivían en zonas urbanas, cifra equivalente al 68,27% del total. De éstas, la mayoría vive en la capital regional Valdivia que posee 127.750 habitantes. El resto viven en ciudades y pueblos que se ubican en el Valle Central o en la cercanía de lagos. Otras ciudades de importancia son La Unión con 25.615 habitantes, Río Bueno (15.054), Panguipulli (11.142), Paillaco (9.973) y Los Lagos (9.479).

### **3. Economía.**

La economía regional se sustenta principalmente en el rubro silvicultor, tanto por la extracción de maderas (principalmente pino insigne y en menor medida, eucalipto) como del procesamiento de celulosa en plantas como la de CELCO, ubicada en las cercanías de San José de la Mariquina, además existe producción papelera. El

desarrollo agrícola de cereales y bayas, y de la ganadería también son importantes actividades realizadas en los sectores interiores de la región.

En esta región existen actividades industriales, teniendo algunas origen en la inmigración de colonos alemanes a mediados del siglo XIX, siendo un ejemplo la cervecera.

El turismo es importante para el desarrollo de la región, en la zona costera hay balnearios como Niebla, en el interior está el sector de los Siete Lagos y las riberas del lago Ranco. En la zona cordillerana, los principales atractivos son centros termales y reservas naturales existentes.

## II. Dirección Regional SEC de Los Ríos

### 1. Equipo, Mandato y Objetivos Estratégicos.



SEC – Dirección Regional de Los Ríos  
sec\_valdivia@sec.cl

## Mandato legal de la SEC

### Seguridad

- Instalaciones
- Operaciones
- Productos
- Suministro

### Calidad

- Del Energético
- Del Servicio

### Misión Institucional

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

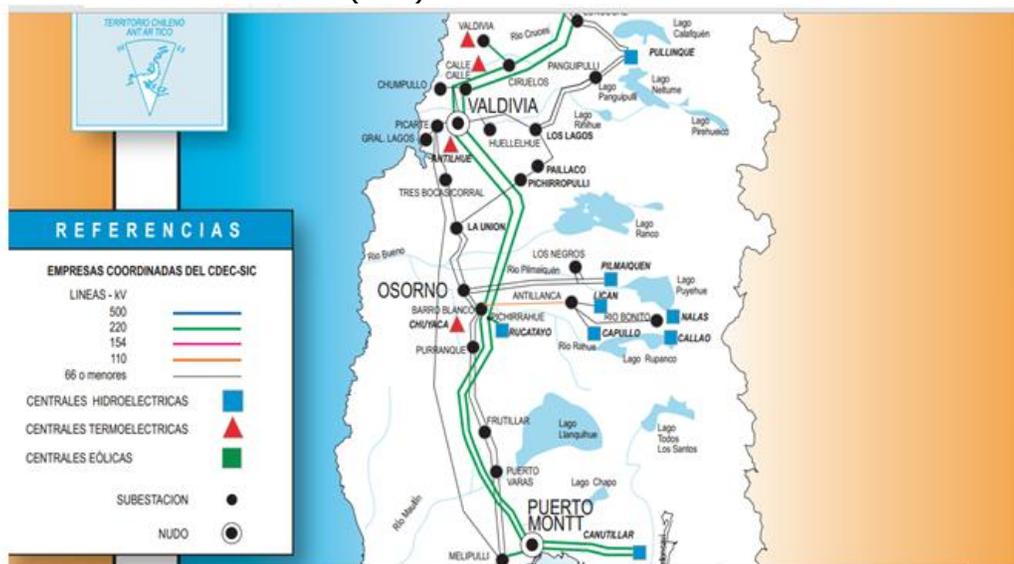
## OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✘ **DE VALOR PÚBLICO**
- ✘ **Movilizar los Mercados Energéticos hacia estándares mas altos a través del mejoramiento de la normativa y su fiscalización.**
- ✘ **Posicionar a la SEC como una Institución confiable.**
- ✘ **Mejorar la calidad de nuestros servicios entregados a los usuarios.**
- ✘ **Informar y educar a los usuarios.**
- ✘ **DE LOS CLIENTES**
- ✘ **Contar con una organización adecuada a la estrategia y con procesos eficientes que utilicen intensivamente la tecnología.**
- ✘ **Potenciar una Fiscalización eficiente e innovadora.**
- ✘ **DE LOS PROCESOS**
- ✘ **Potenciar el desempeño de quienes trabajamos en la SEC.**
- ✘ **Desarrollar un programa para la Gestión del Conocimiento.**
- ✘ **Fortalecer la capacidad de gestión de las unidades regionales.**

### 2. Marco Energético en la región.

En el ámbito eléctrico La Región de los Ríos es abastecida a través del Sistema Interconectado Central - SIC -por la empresa de transmisión Transelec, y subtransmisión STS, Sistema de Transmisión del Sur, Filial del grupo SAESA, principal concesionario de distribución eléctrica de la región, con más de 109.162 clientes en las doce comunas (108.230 SAESA y 932 LUZ-OSORNO), concentrándose más de 55.000 usuarios en la capital regional Valdivia. Complementan el sistema de distribución eléctrica las Cooperativas SOCOEPA con más de 5000 clientes en las comunas de Paillaco, Máfil y Futrono; y COOPREL con similar número en las comunas de Río Bueno, La Unión y Lago Ranco, principalmente.

Sistema Interconectado Central (SIC).



En cuanto al abastecimiento de combustibles líquidos dentro de la región, este se concentra en 46 estaciones de servicio, EESS, distribuidas en las 12 comunas, con

operadores de las principales empresas, COPEC, PETROBRAS, SHELL Y TERPEL, e independientes, tal como se detalla en la tabla de EESS siguiente:

COMUNA	LOGO	CANTIDAD
VALDIVIA	COPEC	5
	SHELL	4
	TERPEL	3
	PETROBRAS	3
LANCO	COPEC	1
	SHELL	1
	INDEPENDIENTE	1
	TERPEL	1
FUTRONO	COPEC	1
	PETROBRAS	1
PANGUIPULLI	PETROBRAS	1
	COPEC	1
	INDEPENDIENTE	1
	TERPEL	1
MAFIL	COPEC	1
RIO BUENO	SHELL	1
	COPEC	1
	PETROBRAS	1
LA UNION	COPEC	2
	SHELL	1
	PETROBRAS	2
LAGO RANCO	SUR ENERGY	1
PAILLACO	COPEC	1
	TERPEL	2
	SHELL	1
LOS LAGOS	COPEC	2
	SUR ENERGY	1
	TERPEL	1
CORRAL	INDEPENDIENTE	1
MARIQUINA	SHELL	1
	COPEC	1

La demanda efectiva de combustibles líquidos en la región, en un margen de dos días, supera los 4000 m<sup>3</sup>, considerando todos los productos, según detalle del cuadro siguiente:

CAPACIDAD INSTALADA - ESTANQUES METROS CUBICOS					
GASOLINA93	GASOLINA95	GASOLINA97	PETROLEODIESEL	KEROSEN	TOTAL
1001	378	765,8	1726	276	4146,8

Los operadores se abastecen desde camiones provenientes de la Planta de Pureo o Coronel.

### III. Principales logros 2013

#### 1. Indicadores de Desempeño.

Durante el año 2013, la Dirección regional de Los Ríos, encausó su gestión en el marco de los lineamientos y definiciones institucionales, principalmente en lo referente a focalizar nuestra acción en el foco en riesgo, como una medida que busca un mejor uso de los recursos públicos y estar presentes como Servicio Fiscalizador en aquellos lugares donde es más necesario, y donde, por lo tanto, aporta mayor valor público nuestra acción directa.

Para monitorear este trabajo, la institución ha definido una serie de indicadores, entre los cuales podemos dar cuenta de:

**Indicador N°1:** Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.

<i>Fiscalizaciones directas realizadas (período: 12/10/2012 al 11/10/2013)</i>	315
<i>N° de fiscalizadores</i>	2
<i>Promedio mensual realizado</i>	13
<i>Meta 3° período de evaluación</i>	10

<i>Cumplimiento respecto a la meta</i>	100%
--	------

**Indicador N° 2:** Porcentaje de instalaciones riesgosas rechazadas respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el período.

<i>Sumatoria de inspecciones directas y riesgosas rechazadas en el período.</i>	267
<i>Total de inspecciones directas y riesgosas en el período.</i>	269
<i>Porcentaje de instalaciones rechazadas respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el período.</i>	99%
<i>Meta 3° período de evaluación</i>	80%

<i>Cumplimiento respecto a la meta</i>	100%
--	------

**Indicador N° 3:** Porcentaje de procesos de fiscalización cerrados en menos de 6 meses.

<i>Procesos de fiscalización cerrados en menos de 6 meses</i>	106
<i>Total procesos de fiscalización</i>	115
<i>Porcentaje de procesos de fiscalización cerrados en menos de 6 meses.</i>	92 %
<i>Meta 3° período de evaluación</i>	70%
<i>Cumplimiento respecto a la meta</i>	100%

**Indicador N°4:** Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo de 70 días.

N° de reclamos resueltos en 70 días en el periodo	126
N° total de reclamos resueltos en el período	126
Porcentaje de reclamos resueltos en 70 días	100 %
Meta 3° período de evaluación	80%
<b>Cumplimiento respecto a la meta</b>	
	<b>100 %</b>

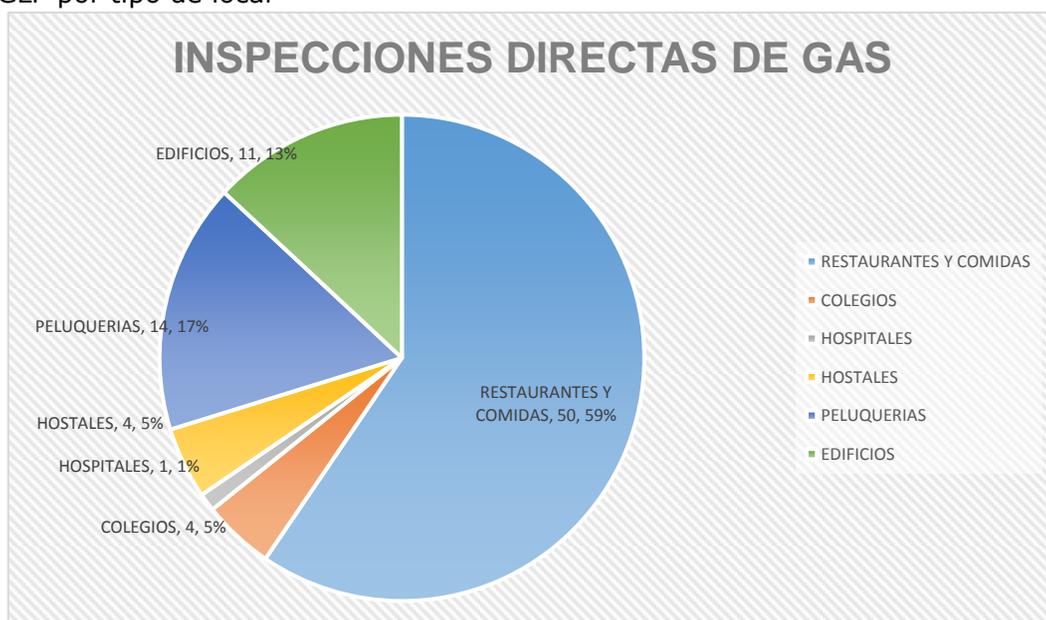
**Indicador N°5:** Porcentaje de ejecución del plan anual de difusión regional.

N° de actividades del plan de difusión realizadas en el período	33
N° total de actividades contenidas en el plan de difusión para el período	12
Porcentaje de ejecución del plan anual de difusión regional	100 %
Meta 3° período de evaluación	100%
<b>Cumplimiento respecto a la meta</b>	
	<b>100%</b>

**2. Resultado de fiscalización directa.**

**a. Instalaciones interiores de GLP.**

Gráfico 1: Porcentajes Fiscalización Directa de instalaciones interiores de gas licuado GLP por tipo de local

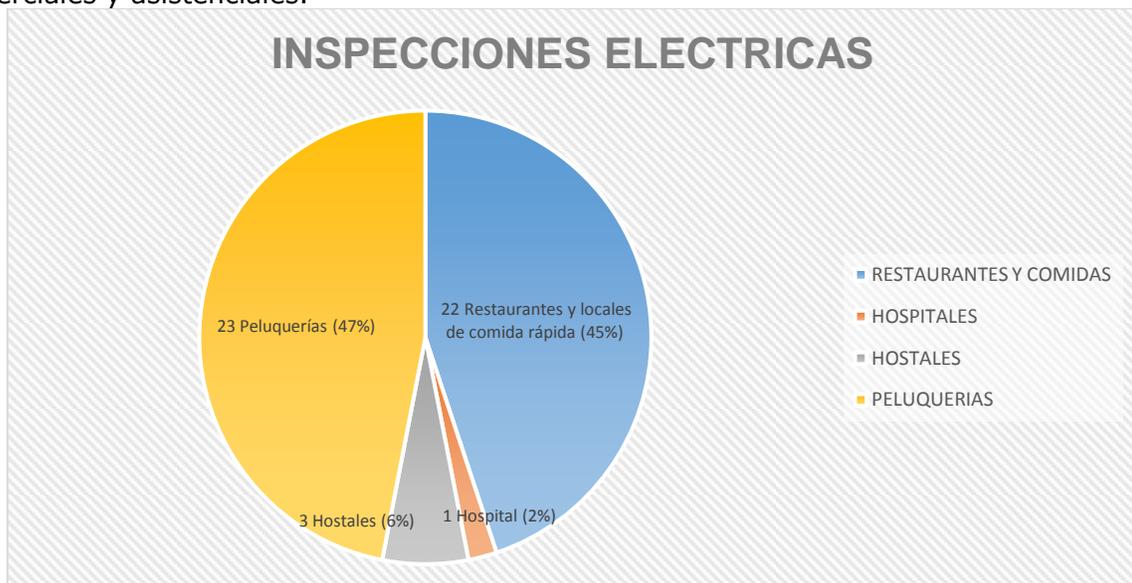


En el área de combustibles gaseosos, nuestro foco en el riesgo se orientó en la fiscalización directa de instalaciones interiores abastecidas con gas licuado, poniendo

énfasis en verificar el estado de esas instalaciones, que por norma debieran estar declaradas en esta Superintendencia y además tener certificación de gas vigente, es decir, sello verde, habiéndose inspeccionado edificios habitacionales, locales comerciales, hostales, restaurantes y locales de comida rápida, colegios, hospitales y peluquerías. Los restaurantes y locales de comida rápida (50 locales que corresponde al 59% de la fiscalización directa) concentraron este año nuestro, como en anteriores, nuestros mayores esfuerzos, puesto que corresponden a locales que se ubican en galerías y centros comerciales donde concurre gran cantidad de público y se ha integrado parte de este trabajo en el programa de Barrio Comercial en Paz, participando junto a las policías y otros servicios públicos en operativos en esos lugares. Podemos destacar la revisión del Mercado Municipal de Valdivia, lugar turístico de la capital regional, donde se inició sumario a los locatarios e instruyó al Municipio mejoras para que las instalaciones de gas de los locales sean revisadas y certificadas posteriormente lo que está en curso. Se verificaron las instalaciones de locales de comida rápida del Mall Plaza de Los Ríos, donde se detectaron falta de renovaciones de sellos verdes por lo que se instruyó su normalización, lo que a la fecha está cumplido. También se inspeccionaron los restaurantes y locales de comida rápida y peluquerías (14 locales corresponden al 17%) en las principales complejos de entretenimiento de la capital regional Tales como El Barrio Esmeralda y las galerías comerciales del centro de Valdivia, como son las GaleríasCaupolicán, Picarte, Centro Comercial Santiago y Centro Comercial Arauco, encontrándose gran cantidad de instalaciones interiores de gas irregulares sin proyecto y sin sello verde alguno, lo que originó diversos sumarios a los locatarios instruyendo normalizaciones de esas instalaciones. En el caso de edificios habitacionales (11 edificios corresponden al 13%) verificamos en su gran mayoría que estos tenían la certificación vencida siendo necesaria la reinspección periódica de sus instalaciones interiores de gas; En colegios (4), hospitales (1) y hostales (4) que corresponden en suma al 11 % de fiscalización directa de este año, la situación no es distinta, siendo necesaria en todos los casos la inspección periódica o sello verde, previa normalización a través de un instalador de gas autorizado por SEC.

### b. Instalaciones Interiores Eléctricas.

Gráfico 2. Porcentajes Fiscalización Directa de instalaciones interiores eléctricas de locales comerciales y asistenciales.



En el área eléctrica, nuestro foco en el riesgo se centró principalmente en la fiscalización directa de instalaciones interiores comerciales y de locales de reuniones de personas, en el centro neurálgico de mayor concurrencia de público en la capital regional, tales como Mercado Municipal de Valdivia, Mall Plaza de Los Ríos, en los complejos de entretenimiento como El Barrio Esmeralda y las galerías comerciales del centro de Valdivia, como son las Galerías Caupolicán, Picarte, Centro Comercial Santiago y Centro Comercial Arauco, y lugares de encuentro comercial como el Pueblito Comercial y La Feria Persa de Valdivia, y el parque Saval de Valdivia, lugar de encuentro de Ferias Artesanales, Juegos de Entretenimiento y Fondas y Ramadas en épocas de Fiestas Patrias.

En general en el Mall Plaza de Los Ríos y el complejo en general que incluye tiendas y locales comerciales, restaurantes, locales de comida rápida, cines y puestos de venta, se puede observar que sus instalaciones interiores, se encuentran en buen estado de mantención, incluyendo ascensores y escaleras mecánicas, así también cuenta con equipos de respaldo electrógeno y alumbrado de emergencia para casos de interrupciones de suministro o contingencias.

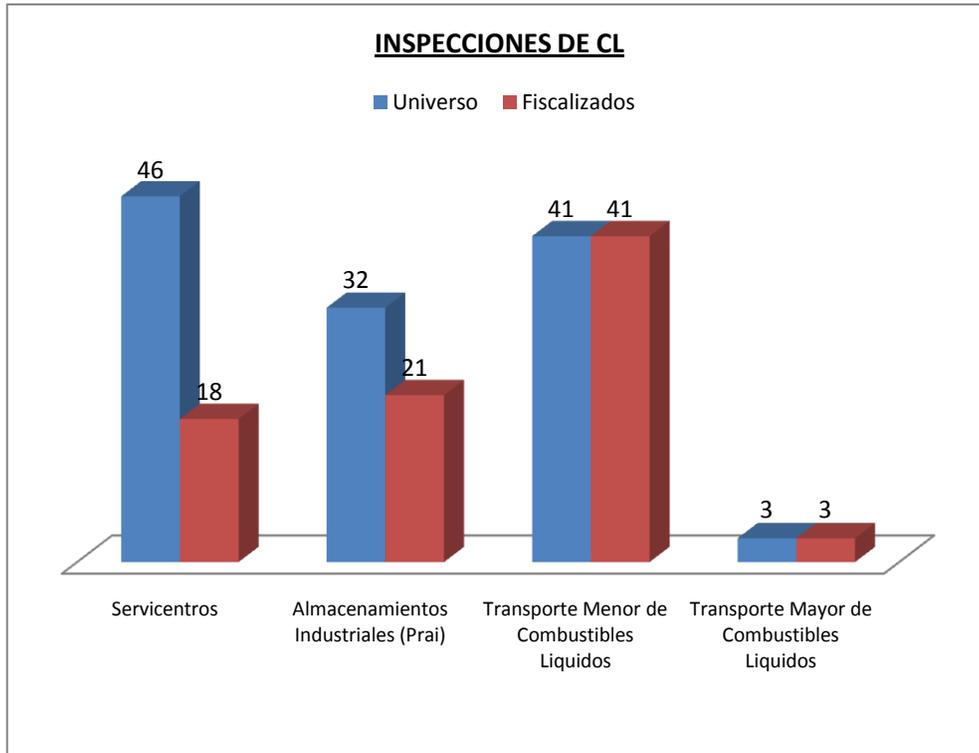
Sin embargo, el foco de riesgo se concentra en los locales comerciales de las galerías Caupolicán, Picarte, Santiago, del Pueblito Comercial, de Feria Persa y Mercado Municipal de Valdivia, donde los locatarios han intervenido las instalaciones aumentando la carga eléctrica en forma irregular y al margen de la normativa que regula esta materia, motivo por el cual se iniciaron los sumarios correspondientes, sancionando a los locatarios involucrados e instruyendo la normalización de sus instalaciones en un plazo acotado. El diagnóstico general de estos casos, es que las instalaciones interiores operan irregularmente, sin ningún proyecto eléctrico para instalación comercial y en todos los casos sin el alumbrado de emergencia obligatorio, para las salidas de emergencia, escaleras y cambios de nivel de pisos, tan necesarios cuando es necesario evacuar al público.

El 45 % del foco de fiscalización directa se concentró en restaurantes, locales de comida rápida, locales de ventas y otros ubicados en los centros comerciales ya señalados (22 locales), destacando las peluquerías o centros de belleza (23 locales que corresponden al 47%), en donde se pudo verificar un foco importante de infracciones a la normativa eléctrica, donde ninguno de los locales cumplía con instalaciones eléctricas seguras, encontrándose instalaciones de duchas y termos eléctricos, sin ningún proyecto ejecutado bajo la supervisión de un instalador autorizado.

Los hospitales y hostales que corresponden al 8% de la fiscalización directa del periodo, aunque en un grado menor, no estaban exentos de faltas, por lo que fue necesario instruir que normalizarán sus instalaciones o iniciar sumarios tendientes a que los involucrados subsanaran las irregularidades encontradas.

**c. Instalaciones de almacenamiento de CL.**

Gráfico 3. Fiscalización Directa de instalaciones de almacenamiento de combustibles líquidos.



La Región de Los Ríos, se caracteriza por el alto transporte de combustibles líquidos, en vehículos menores, que acceden a recintos en donde operan, gran cantidad de Empresas dedicadas a la celulosa, agricultura y otras faenas.

Esta Región, cuenta con 46 EESS, de las cuales se fiscalizó el 39% de ellas, que corresponde a 18 Instalaciones.

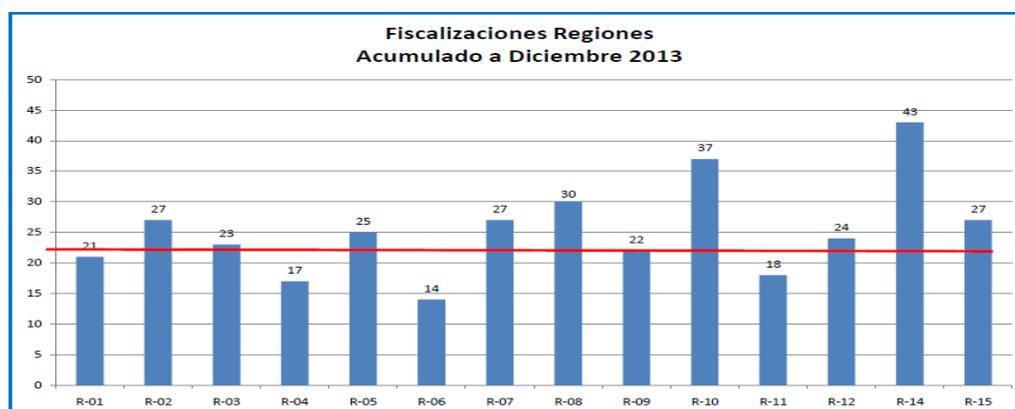
Del total de Instalaciones y/o Almacenamientos Industriales inscritos y regularizados durante el año 2013, se fiscalizó el 66% de ellos, es decir, 21 Instalaciones.

Asimismo, durante el mismo período, se inscribieron 41 Vehículos para el Transporte Menor de CL., siendo fiscalizados el 100% de ellos.

Finalmente, se declararon e inscribieron 3 Vehículos para transporte mayor de CL., y todos ellos, fueron fiscalizados, es decir el 100%.

**d. Programa de Fiscalización de Comercio.**

Gráfico 4. Fiscalización Directa de Control de Comercio según Programa Nacional.



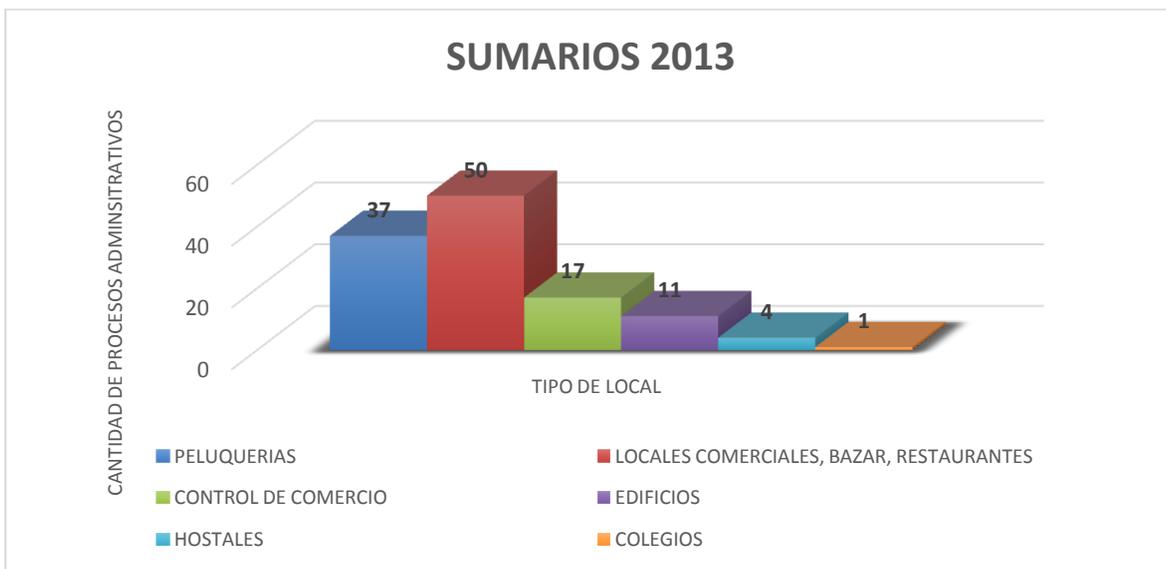
- La meta es fiscalizar 2 establecimientos al mes.

Con el objetivo de fiscalizar, que en todas las regiones del país los productos importados comercializados en grandes tiendas y en el comercio menor, cumplan con la normativa vigente en Chile, y que por ende, no revistan riesgos para la seguridad de las personas, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles elaboró un Programa Nacional que implicaba fiscalizar 24 establecimientos comerciales y 48 productos durante el año 2013.

La Dirección Regional de Los Ríos, inspeccionó, durante ese período, 43 locales comerciales y fiscalizó 145 productos, lo que significó la aplicación de 17 sumarios al comercio regional, por incumplir la normativa vigente.

**e. Sumarios Administrativos cursados.**

Gráfico 5. Sanciones por Fiscalización Directa Locales Comerciales y Asistenciales, y Control de Comercio.



Del resultado de las inspecciones con foco en el riesgo de locales comerciales y asistenciales observados, se cursaron el presente año 120 sumarios administrativos, habiéndose sancionado a 50 locatarios del segmento de restaurantes y locales comerciales (41,6%); 37 locatarios dueños de peluquerías (30,8 %); 17 tiendas por faltas en la comercialización de productos (14,16 %); 11 Administraciones de Edificios (9,16%); 4 dueños de hostales (3,33 %) y un Administrador de Colegio (0,83%).

**f. Levantamientos de precios y procesos 2013 generados desde nuestra región en función del proyecto Bencina en Línea:**

PRECIOS 2013	
MES	EES LEVANTADAS
ENERO*	9
FEBRERO*	19
MARZO	30
ABRIL	31
MAYO	28
JUNIO	14
JULIO	9

AGOSTO	63
SEPTIEMBRE	16
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	11
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>

Para el periodo 2013 los levantamientos realizados y la cantidad de EESS en el mercado se traducen en lo siguiente:

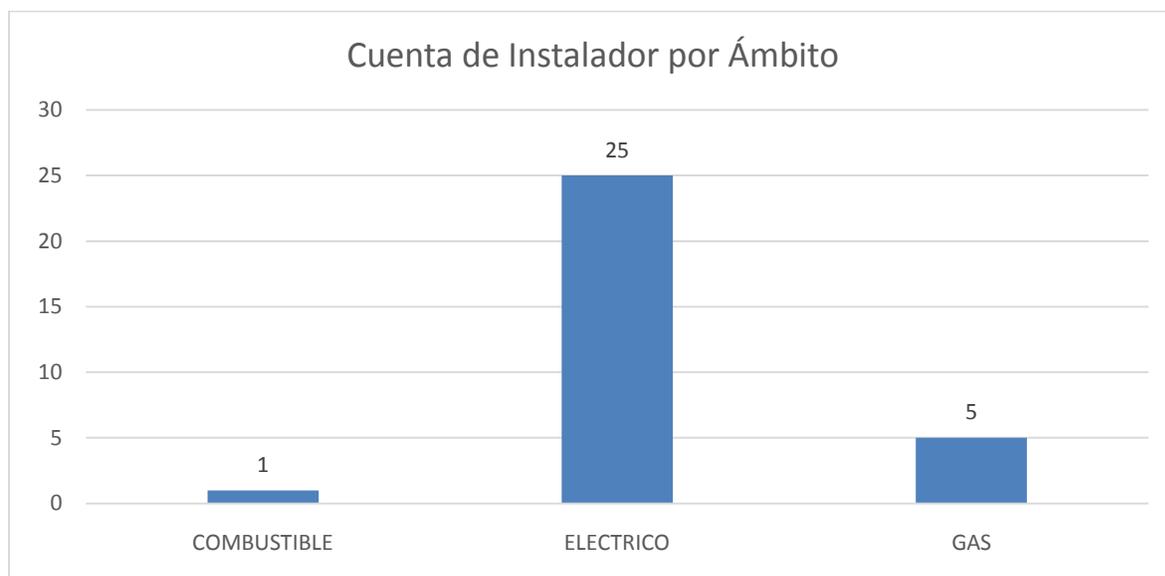
Región	Total Levantamientos	Total EESS levantadas	% EESS No Repetidas	Total EESS Sistema	Cobertura de Universo
Los Ríos	240	38	16%	44	86%

En función de los datos 2013 informados la cantidad de procesos generados son los siguientes:

Caso	Razón Social	Dirección	Comuna	Resolución	Nro. Resolución	Fecha Resolución
213770	SOCIEDAD COMERCIAL E&F LTDA	AVDA. PEDRO AGUIRRE CERDA	VALDIVIA	SANCIONA	2162	14-11-2013
231991	SOCIEDAD COMERCIAL PILAUCO	AVDA. BALMACEDA	FUTRONO	SANCIONA	2540	30-01-2014
232450	COMERCIAL ACEVEDO ESCOBAR LTDA.	AVDA. PEDRO MONTT	VALDIVIA	SANCIONA	2524	29-01-2014
244770	LUIS EDGARDO MUNOZ SAAVEDRA	O´HIGGINS	LANCO	SANCIONA	2789	10-03-2014

### g. Sanciones a Instaladores.

Gráfico 6. Sanciones a Instaladores Autorizados Eléctricos; Gas e Ingenieros Declarantes.

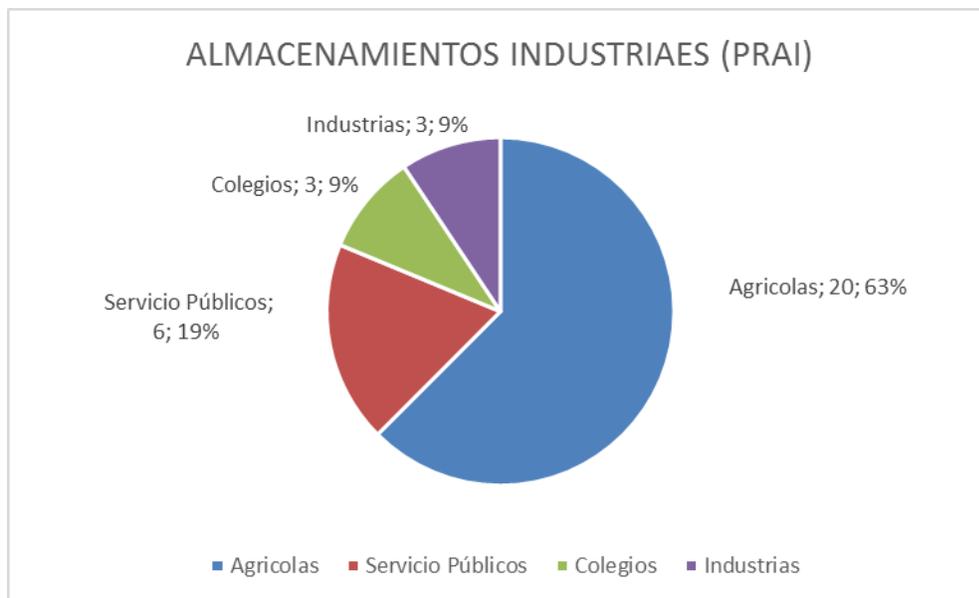


En el presente periodo se sancionaron a 31 declarantes autorizados, entre ellos 25 corresponden a instaladores electricistas (80,6 %); 5 a instaladores de gas (16,1%) y un Ingeniero Declarante (3,2%).

#### h. Declaraciones que regularizan Consumos Propios de CL. PRAI.

El total de Instalaciones y/o Almacenamientos Industriales declarados y regularizados durante el año 2013, alcanzó la cifra de 32 almacenamientos. De ellos se fiscalizó el 66%, es decir, 21 Instalaciones. De esas 21, 11 almacenamientos, esto es más del 50%, concluyeron con procedimientos sumariales.

Gráfico 7. Consumos propios de C.L. fiscalizados.



#### IV. Actividades de Difusión

Durante el año 2013, se realizaron un conjunto de actividades en terreno, con el objeto de dar a conocer directamente a las personas, el trabajo desarrollado por la Superintendencia y conocer y dar respuesta en terreno a sus inquietudes.

Las actividades realizadas durante el año 2013, se detallan en la tabla siguiente:

Fecha	Localidad	Comuna	Motivo	Lugar	Participantes
29-10-2012	Valdivia	Valdivia	Foro de Consumo	Municipalidad de Valdivia	SEC-SERNAC-SISS-SAESA-AGUADECIMA-ESSAL-JUNTAS DE VECINOS VALDIVIA
10-10-2012	Malalhue	Lanco	GET (Gobierno en Terreno)	Plaza de Republica	SEC-GOBERNACION-SERVICIOS PUBLICOS.JUNTAS DE VECINOS
03-12-2012	Paillaco	Paillaco	Charla derechos de los usuarios frente a empresas de Servicios Básicos	Oficina Municipalidad	SEC-OMIL PAILLACO-SERNAC
10-12-2012	Pichoy	Valdivia	Seminario de Emergencias Químicas para Servicios Públicos	Aeropuerto Pichoy	RELATOR DE REGLAMENTO DE COMBUSTIBLES. SEC-SEREMI DE MEDIO AMBIENTE-HAZMAT AEROPUERTO PICHROY-ONEMI LOS RIOS.
15-12-2012	Las Animas	Valdivia	GET (Gobierno en Terreno)	Escuela N° 39 - Las Animas	SEC-GOBERNACION-SERVICIOS PUBLICOS.JUNTAS DE VECINOS

14-03-2013	La Unión	La Unión	Día Internacional del Consumidor (SERNAC)	Plaza de la Cultura	SEC-SISS-SUBTEL-ODECU-SERNAC-SEREMI DE SALUD-RED DE PROTECCION DE CONSUMIDORES-COMUNIDAD DE LA UNION
15-03-2013	Valdivia	Valdivia	Día Internacional del Consumidor (SERNAC)	Paseo Libertad	SEC-SISS-SUBTEL-ODECU-SERNAC-SEREMI DE SALUD-RED DE PROTECCION DE CONSUMIDORES-COMUNIDAD DE VALDIVIA
06-04-2013	Puerto Fuy	Panguipulli	GET (Gobierno en Terreno)	Escuela Básica Lago Azul	SEC-GOBERNACION-SERVICIOS PUBLICOS.JUNTAS DE VECINOS
03-01-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Galería La Reconquista	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
07-01-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Chacabuco/Independencia	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
21-01-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Galería Entreríos	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
11-02-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Galería Caupolicán	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
21-03-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Pub, Operativo Nocturno	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
11-04-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Locales de Entretenimiento para Adultos, Operativo Nocturno	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
12-04-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Peluquerías Galería Arauco	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
30-04-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Terminal de Buses	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
30-05-2013	Valdivia	Valdivia	Charla de Sistema de Certificación de Artefactos a Leña	Hotel Melillanca	SEA-SEA
07-06-2013	Valdivia	Valdivia	Regularización de instalaciones de Mercado Municipal	Oficina SEC	SEC-LOCATARIOS MERCADO MUNICIPAL
13-06-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Pub, Operativo Nocturno	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
20-06-2013	Valdivia	Valdivia	Regularización de instalación Pub/restorán 1960 y Luka y Media	Oficina SEC	Propietario de Local Comercial
13-07-2013	Panguipulli	Panguipulli	GET (Gobierno en Terreno)	Colegio Municipal	SEC-GOBERNACION-SERVICIOS PUBLICOS.JUNTAS DE VECINOS
24-07-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Locales de Comida Calle Arauco	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA

09-08-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Pub/Restorán, Operativo Nocturno	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
21-08-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Locales de Entretención para Adultos, Operativo Nocturno	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
04-09-2013	Valdivia	Valdivia	Barrio en Paz Comercial	Galería Picarte	SEC-GOBERNACION PROVINCIAL DE VALDIVIA-POLICIA
13-09-2013	Valdivia	Valdivia	Fondas y Ramadas	Diferentes locales y sedes sociales de Valdivia	SEC - Municipalidad de Valdivia y Comunidad
16-09-2013	Valdivia	Valdivia	Fondas y Ramadas	Parque Saval de Valdivia	SEC-Municipalidad de Valdivia-Administrador del Parque SAVAL
25-09-2013	La Unión	La Unión	Charla DS 160, PRAI Agrícola	Dependencia de Planta Colun	SEC - COLUN - Asociados COLUN
26-09-2013	Valdivia	Valdivia	Regularización de instalaciones de Terminal de Valdivia	Oficina SEC	SEC - Gerencia de Terrapuerto
05-10-2013	Choshuenco	Panguipulli	GET (Gobierno en Terreno)	Sede Social	SEC-GOBERNACION-SERVICIOS PUBLICOS.JUNTAS DE VECINOS
07-10-2013	Mehuín	San José de La Mariquina	Difusión de Simulacro de Terremoto y Tsunami (15.10.2013)	Mehuín	SEC - ONEMI - INTENDENCIA REGIONAL - DISTINTOS SERVICIOS PUBLICOS
09-10-2013	Niebla	Valdivia	Difusión de Simulacro de Terremoto y Tsunami (15.10.2013)	Niebla, Los Molinos, San Ignacio, Curiñanco	SEC - ONEMI - INTENDENCIA REGIONAL - DISTINTOS SERVICIOS PUBLICOS
09-10-2013	Corral	Corral	Difusión de Simulacro de Terremoto y Tsunami (15.10.2013)	Corral	SEC - ONEMI - INTENDENCIA REGIONAL - DISTINTOS SERVICIOS PUBLICOS

**Imágenes de las actividades en terreno desarrolladas:**

- Difusión en entrevista de un medio local en día Internacional de del consumidor, Patio de Eventos Municipalidad de La Unión.
- Difusión a los usuarios de derechos y deberes frente a reclamos eléctricos y consejos prácticos de seguridad. Feria Internacional del Consumidor, La Unión.



- Difusión a los usuarios de derechos y deberes frente a reclamos eléctricos y consejos prácticos de seguridad. Feria Internacional del Consumidor, Valdivia.
- Tablero de Local Nocturno de material combustible e higroscópico, sin protectores diferenciales.



- Difusión en Gobierno en Terreno en Panguipulli.
- Inspección de EESS SHELL Mariquina.



- Fiscalización de red de distribución eléctrica SAESA en Avda. Pedro Aguirre Cerda. Se inició sumario a la concesionaria y se instruyó normalizar. Actualmente, la red es subterránea.
- Charla de Difusión en la Universidad Inacap de Valdivia, en que participaron académicos, instaladores y estudiantes del área eléctrica para relacionarse con el rol fiscalizador de la SEC y los deberes que impone el ordenamiento eléctrico a los instaladores.



## ANEXO 12: Cuenta Región de Los Lagos



# CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS



**Manuel Cartagena Segura**  
**Director Regional**

## 1. Información Regional.

### 1.1 Nuestro Equipo:

#### SEC Regional Puerto Montt

Margot Gómez (Administrativa)  
Karin Mechsner (Administrativa)  
Agustín Arcos (Fiscalizador)  
Cristian Muñoz (Fiscalizador)  
Manuel Cartagena (Director Regional)

#### SEC Provincial Osorno

Marcelo Band (Fiscalizador)  
Alberto Hoffmann (Fiscalizador)

- La SEC Los Lagos cuenta con una Dirección Regional ubicada en la ciudad de Puerto Montt, y una Dirección Provincial ubicada en la ciudad de Osorno, reuniendo un equipo de fiscalizadores y administrativos encargados de cubrir uno de los territorios con mayor diversidad geográfica del país.

### 1.2 Nuestra Región:

[http://www.youtube.com/watch?v=MfGxzJeONgs&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=MfGxzJeONgs&feature=player_embedded)

<http://www.chileestuyo.cl/regiones/region-de-los-lagos.html>

- La población regional, distribuida en 4 provincias y 30 comunas, alcanzó los 785.169 habitantes según cifras del Censo 2012, creciendo en unos 73 mil 130 habitantes en los últimos diez años (10,3%).
- En el ámbito eléctrico la región se abastece desde el SIC, al cual aporta con unos 373 MW de generación instalada (CDEC-SIC). En las zonas aisladas se cuenta con los Sistemas Medianos de Cochamó, Hualaihué y Palena.
- La distribución eléctrica es realizada por las empresas Concesionarias, SAESA, Luz Osorno, Edelaysen y CRELL, distribuidas en las 30 comunas de la región.
- En las islas del archipiélago de Chiloé se operan sistemas aislados de generación, con administraciones municipales y de JJVV.
- Los sistemas eólico-diesel existentes en sectores insulares, son operados por La Constructora Puerto Octay en islas de Quenu y Tabón y por la empresa Wireless Energy en Islas Desertores.
- El abastecimiento de combustibles líquidos, se realiza desde la Planta Pureo, ubicada en la comuna de Calbuco, en la que operan las 4 empresas distribuidoras. Con un despacho de 75.445.000 de litros/mes durante el año 2013, abarcando desde Lanco a Quellón.
- La distribución es realizada por unas 99 estaciones de servicio distribuidas en la región.
- El abastecimiento de gas licuado se realiza desde tres plantas de distribución ubicadas en Osorno, que reciben suministros desde Argentina, vía Paso Puyehue, y desde Enap Bío Bío. Estas plantas distribuyen gas envasado en cilindros vía terrestre desde Quellón hasta Valdivia. Con 446 Recintos de GLP solo en la región de Los Lagos.



- Adicionalmente existen 4 plantas de transferencia entre camiones granel operando en Puerto Montt y Castro.
- El ingreso de GLP para uso náutico en centrales a flote para la industria acuícola, y recientes proyectos de plantas regasificadoras de GNL en Osorno y Llanquihue forman un sector de alto crecimiento en los últimos años.

## 2 Principales Hitos de la Gestión Regional 2013.

### 2.1 Cumplimiento de metas de Fiscalización Directa.

La fiscalización realizada en la región se ha desarrollado en línea con el programa de fiscalización de la SEC, con foco en **Riesgo y Oportunidad**, logrando pleno cumplimiento de las metas fijadas por el nivel central e incorporando los focos de interés regional en nuestras acciones de fiscalización.

#### 2.1.1. Total de Fiscalizaciones directas (TT). Meta: 10 TT/mes/fiscalizador

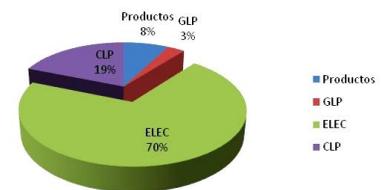
REGISTRO DE INSPECCIONES DIRECTAS (TT)

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Anual
N° de fiscalizaciones directas (TT)	23	21	22	22	22	21	20	20	22	24	23	20	260
N° de fiscalizadores	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
INDICADOR MES	11,5	10,5	11	11	11	10,5	10	10	11	12	11,5	10	130

	% CUMPLIMIENTO ANUAL
Sumatoria de TT realizadas	260
Promedio mensual: $\Sigma(TT)/N^{\circ}$ Meses	21,7
N° de fiscalizadores	2
INDICADOR	10,8

108%

Fiscalizaciones por Energético



#### 2.1.2. Total de Fiscalizaciones directas con scoring rechazadas (TT NOK). Meta: 80% TT NOK

REGISTRO DE INSTALACIONES RECHAZADAS

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Anual
N° de instalaciones rechazadas scoring y 1a inspección	6	11	5	11	9	14	11	4	18	8	7	3	97
N° de inspecciones directas (TT) scoring y 1a inspección	6	11	5	11	9	14	11	4	18	8	7	3	97
INDICADOR MES	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### 2.1.3. Efectividad

Las fiscalizaciones rechazadas dieron lugar a un total de 169 formulaciones de cargos, en las 4 áreas de fiscalización. Productos, GLP, CLP y ELEC.

	% CUMPLIMIENTO ANUAL
N° de instalaciones rechazadas	97
N° de inspecciones rechazadas	97
INDICADOR	100,0%

118%

Los focos principales de la fiscalización Eléctrica se centraron en recintos de reunión de personas, recintos educacionales y asistenciales, haciendo efectivas las exigencias de uso de conductor no tóxico, así como de instalaciones de faena en obras de construcción. Incluyendo planes especiales focalizados en Ramadas de fiestas Patrias. Generando un total de 119 procesos sancionatorios en esta área.

La fiscalización de Combustibles líquidos se centró en Estaciones de Servicio, en materias de seguridad, induciendo al venta en bidones certificados, produciendo 32 procesos sancionatorios a propietarios y operadores de las instalaciones.



La fiscalización de Productos se centró en el programa anual del Departamento de Productos, incluyendo fiscalización de guirnaldas navideñas, dando cumplimiento a la meta anual de dos fiscalizaciones/mes, generando 13 procesos sancionatorios en esta área.

En GLP la fiscalización se centró en centrales de GLP, dado que el soporte de certificaciones periódicas entrega una menor tasa de NOK en instalaciones interiores de gas.

El total de sanciones producto de fiscalizaciones año 2013, alcanzó las 4.074 UTM, distribuidas en los 4 sectores de fiscalización, según los gráficos siguientes:



#### 2.1.4. Fiscalizaciones Indirectas (TD)

Durante 2013 SEC los Lagos realizó 608 fiscalizaciones TD, asociadas a trámites e-declarador de instalaciones. Aún cuando no existe meta asignada, se incorporó la gestión de fiscalizaciones TD para inducir cumplimiento de normativa con foco en recintos de reunión de personas, establecimientos educacionales y centros asistenciales. Obteniendo 153 rechazos (25,16% NOK).

### 2.2 Implementación de fiscalización Indirecta.

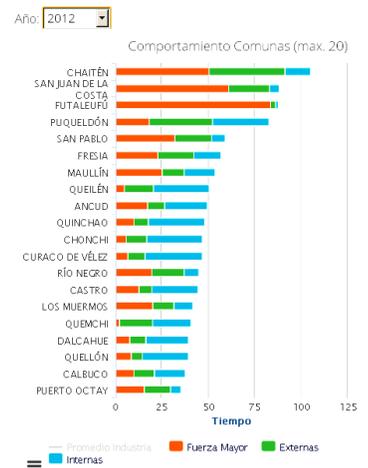
Durante el año 2013 se produjo un reenfoque del proceso de fiscalización de la SEC, que busca movilizar los mercados hacia los estándares de cumplimiento reglamentario, induciendo los Planes de Acción que se requieren para mejorar la gestión de la empresas reguladas.



#### 2.3.1 FI Ámbito Eléctrico.

La SEC Los Lagos dió cumplimiento a las etapas de Diagnóstico Regional, y de Requerimiento de Planes de Acción a las empresas eléctricas, sobre 4 indicadores de facturación observados como deficitarios, requiriendo que las empresas implementaron Planes de Acción que se encuentran en etapa de evaluación de resultados.

Para el periodo 2014 se ha programado la implementación de fiscalización indirecta mediante el uso del sistema SAIDI a fin de concentrar la atención de las distribuidoras hacia el 20% de las comunas con mayores interrupciones.



### 2.3.2 Otros hitos de FI

- Instrucción Municipios, para declaración de Instalaciones provisionales en trámite de patentes municipales.
- Instrucción x uso conductor No Tóxico, (Cámara de la Construcción, Municipalidades, Organismos Públicos licitantes, Instaladores, etc).
- Instrucción Municipios, Plan de Piletas de Agua y exigencia de diferenciales.
- Coordinación empresas por TE1 que difieren de lo declarado.
- Protocolo de reconexión Viviendas de Chaitén Sur tras habilitación de red de distribución.
- Revisión de empalmes por parte de las distribuidoras, quienes informan diferencias detectadas en terreno con las instalaciones declaradas.

### 2.3.3 FI Sellos verdes.

En 2013 el Dpto. de Inspecciones de Gas envió listado con 204 Edificios sin registros de certificación CIIGE. Respecto de los cuales se inició un proceso de verificación de antecedentes de certificaciones que alcanzó un 47% de los edificios de la región incluidos en este registro.

En forma paralela se requirió información a las empresas distribuidoras de gas para la gestión de los sellos verdes correspondientes.

El programa continuará en 2014 emitiendo las cartas de fidelización y/o de instrucciones según el nivel de organización y recursos de cada edificio.

Es importante destacar que existe un universo importante de edificios no gestionables en materia de seguridad, salvo que existan apoyos intersectoriales. Por lo cual se proyecta realizar gestiones ante Serviu y Gobernaciones Provinciales.



### 2.3.4 FI Combustibles - PRAI Lechero.

Un Hito relevante en la gestión de Fiscalización Indirecta de Combustibles Líquidos lo constituye la gestión desarrollada en conjunto con los gremios lecheros de la región de Los Lagos, generando la aplicación de un PRAI Lechero para la Región de Los Lagos.

### 2.3 Atención de reclamos.

Hasta el mes de septiembre de 2013, se atendieron 318 reclamos en la región, resolviéndose un 75% de ellos antes de 30 días (240 reclamos) y un 23,58% antes de 60 días; cumpliendo con la meta propuesta de resolución del 80% de los reclamos en un plazo menor a 90 días, al alcanzar un 99,6% de resolución en menos de este plazo.

Desde el mes de septiembre de 2013 se dio paso a la centralización de reclamos mediante la plataforma Rightnow, manteniendo gestión regional ante reclamos colectivos, y de quema de artefactos.

## 2.4 Gestión intersectorial.

### 2.4.1 CNE - Bencinas en Línea.

En apoyo al programa de Bencinas en Línea de la CNE, la SEC Los Lagos realizó un total de 65 registros de precios en estaciones de servicio ubicadas

entre la comuna de San Pablo y Quellón. a lo que se agrega el apoyo logístico para el recorrido con personal asociado al programa de Bencinas en Línea en las provincias de Osorno, Llanquihue y Chiloé.  
de la CNE

#### 2.4.2 Gobierno Regional de Los Lagos

Manteniendo la gestión de apoyo desarrollada en la fiscalización de proyectos de electrificación de Islas de Chiloé financiadas mediante PMU y con fondos regionales, durante 2013 se realizaron apoyos a la Unidad de electrificación rural del gobierno Regional de Los Lagos en cuanto al marco normativo aplicable a proyectos relevantes para la región, tales como Electrificación rural de Islas Quenu y Tabón, Cable submarino a Isla Guar, Proyecto Eólico diesel de Islas Desertores y red de interconexión eléctrica de Chaitén - Santa Bárbara.

#### 2.4.3 Sernac Regional de Los Lagos.

Durante el año 2013 se mantuvo el apoyo a la Dirección Regional de Sernac y Oficinas Comunales de Atención del Consumidor, destacándose la mediación conjunta ante interrupciones de suministro de la Comuna de San Pablo, con resultados positivos para los usuarios, al aplicarse un plan de acción para el mejoramiento de indicadores de la comuna.

#### 2.4.4 DTSE.

Apoyo en programa piloto de certificación en terreno de medidores eléctricos. Desarrollada en conjunto con empresa SAESA y OLCA CAM.

#### 2.4.5 Mesa Regional de Seguridad Química.

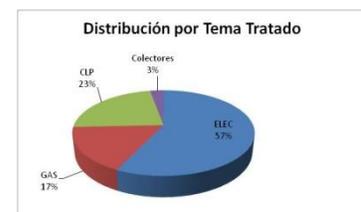
La SEC Los Lagos, participa de la mesa regional de Seguridad Química, en conjunto con servicios públicos y empresas regionales, coordinada por la Seremía de Medioambiente, que tiene por objeto generar las propuestas de acción de I Plan Regional de Seguridad Química, aportando nuestra experiencia en las regulaciones de GLP y CLP.

#### 2.4.6 COE Regional.

La SEC Los Lagos, forma parte del COE regional, coordinado con ONEMI. participando de los simulacros de evacuación y de las coordinaciones ante emergencias regionales. Correspondiendo durante el 2013, establecer la coordinación de las empresas del sector energético con ONEMI regional.

### 2.5 Actividades de terreno y difusión.

Durante el año 2013 se mantuvo foco en el desarrollo de acciones de difusión que se resumen en 25 acciones de difusión, de las cuales 12 corresponden a charlas, y 14 acciones en medios de prensa escrita, radial y televisión regional.



El evento de mayor importancia realizado en la región, durante 2013, fue la Feria de Energía y Medioambiente, Expo Los Lagos, realizada los días 20 y 21 de junio de 2013 en el recinto Arena Puerto Montt.

La actividad, organizada por Gestión Universitaria con el apoyo de la SEC, Gobierno Regional de Los Lagos, y los Ministerios de Medioambiente y Agricultura, contó con unos



60 stands de empresas, universidades y organismos relacionados con la energía y medioambiente, acompañado de un nutrido programa de exposiciones, que contó con la exposición inaugural del Superintendente de Electricidad y Combustibles, Sr. Luis Ávila Bravo.

Entre las restantes acciones de difusión realizadas en 2013, destaca el seminario dirigido a Operadores de Estaciones de Servicio de toda la región, realizado en el mes de Junio de 2013, que abordó las materias de seguridad contenidas en el DS 160/2008, realizado por el Dpto. Técnico de Combustibles Líquidos. En refuerzo del plan de fiscalizaciones realizado por SEC regional.

El calendario anual de acciones de difusión incluyó charlas técnicas realizadas en la Sede Puerto Montt de la Universidad Tecnológica Inacap y en Sede del CFT Iprosec Osorno, instituciones formadoras de futuros instaladores eléctricos en la región, en las que también participaron como relatores, los fiscalizadores de la SEC Los Lagos.



La SEC regional participó de la Feria del Consumidor, realizada el 14.03.2013, en el paseo Talca de la ciudad de Puerto Montt, resolviendo en terreno las dudas del numeroso público que concurrió a la actividad.

La SEC regional, acudió a las comunas de San Pablo y Maullín, en conjunto con SERNAC regional, para resolver las dudas y reclamos de la comunidad por cortes reiterados de suministro y sobreconsumos.



**ANEXO 13: Cuenta**

**Región de Aysén**



**CUENTA PÚBLICA  
SEC 2013  
DIRECCION REGIONAL DE AYSÉN**



**Osmán Obreque**  
**Director Regional**

### MISIÓN DE LA SEC

“Vigilar que las personas cuenten con Servicios y Productos Seguros y de Calidad, en los sistemas de Electricidad y Combustibles”.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA SEC

Los objetivos estratégicos de la Superintendencia están establecidos de acuerdo a cuatro pilares que la institución ha definido como soporte de todas las tareas y acciones del Servicio. Estos Objetivos Estratégicos para ser consistentes con la Misión Institucional deben, **Generar Valor Público; estar orientados a los Usuarios; procurar la Mejora Continua de los Procesos; y potenciar el Conocimiento y Desarrollo de las Personas que trabajan en la SEC.**

En este sentido, se definieron los siguientes objetivos estratégicos:

#### **De valor público:**

- ✓ Movilizar los Mercados Energéticos hacia estándares más altos, a través del mejoramiento de la normativa y su fiscalización.
- ✓ Posicionar a la SEC como una Institución confiable.

**De los clientes:**

- ✓ Mejorar la calidad de nuestros servicios entregados a los usuarios.
- ✓ Informar y educar a los usuarios.

**De los procesos:**

- ✓ Contar con una organización adecuada a la estrategia y con procesos eficientes que utilicen intensivamente la tecnología.
- ✓ Potenciar una Fiscalización eficiente e innovadora.

**De las personas / conocimientos:**

- ✓ Potenciar el desempeño de quienes trabajamos en la SEC.
- ✓ Desarrollar un programa para la Gestión del Conocimiento.
- ✓ Fortalecer la capacidad de gestión de las unidades regionales.

## **1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL**

Durante el año 2013, la Dirección Regional de Aysén contó con una dotación de tres personas, a saber: Director Regional, Fiscalizadora de Combustibles y Funcionaria Administrativa.

Los recursos físicos principales con que cuenta la Superintendencia en la Región, son un vehículo (camioneta 4x4, año 2001) y equipamiento técnico de última tecnología, que permite efectuar mediciones - desde el punto de vista de la seguridad - a los parámetros más importantes de las instalaciones tanto eléctricas como de combustibles.

La Región de Aysén tiene una superficie de 109.000 km<sup>2</sup>, representando un 14,2% de Chile continental e insular. Su población alcanza a un total 94.271 habitantes, repartidos en las diez comunas existentes.

La distribución de energía eléctrica la realiza la Empresa Eléctrica de Aysén S.A. (EDELAYSEN) que cuenta con un total regional de 35.193 servicios.

En materia de combustibles líquidos existe presencia de tres compañías: COPEC, ENEX y PETROBRAS, mientras que en materia de gas licuado de petróleo, la distribución está a cargo de ABASTIBLE, GASCO y LIPIGAS.

Los cuadros que se muestran a continuación informan la cantidad de declaraciones ingresadas - tanto eléctricas como de combustibles - durante el año 2013. La

cantidad de fiscalizaciones efectuadas se informa separadamente, por área, en las páginas siguientes.

### **Instalaciones declaradas en el año 2013:**

Electricidad		Combustibles				
TE1	TE2	TC2	TC5	TC6	TC7	TC4
2.277	65	42	7	76	1	10

### **Otras declaraciones:**

Recintos GLP	Transportes GLP	Transporte CL	Montacargas
8	14	16	4

## **2. PRINCIPALES LOGROS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL 2013.**



Durante el año se realizó un intenso plan de trabajo desarrollado en los ámbitos de electricidad, gas, combustibles líquido y productos.

A ello se sumó una fuerte actividad en materia de difusión del quehacer de la SEC, y del uso seguro de los energéticos, mensaje que como se verá en las páginas siguientes llegó a variados grupos de usuarios.

### **A. ÁMBITO ELECTRICIDAD**

El año 2013 la Dirección Regional de SEC Aysén efectuó 499 fiscalizaciones a instalaciones. De ellas, 120 corresponden a fiscalizaciones de terreno y 379 a fiscalizaciones técnico documental. En las fiscalizaciones de terreno se detectó un incumplimiento de normas técnicas en un 95,8% de las declaraciones, ello a partir de la focalización en riesgo que nuestra institución ha definido como eje orientador de su acción fiscalizadora. Esto motivó que en la mayoría de los casos se instruyera corregir situaciones sub-estándar y que en 12 casos se aplicaran multas a los infractores.



### Fiscalizaciones Área Electricidad:

ELECTRICIDAD	Fiscalizaciones TT	TT Rechazadas	% Rechazo	Fiscalizaciones TD	Total Área
	120	115	95,8	379	499

La causa principal de rechazo de las instalaciones estuvo radicada en incumplimientos normativos tales como inadecuada coordinación de protecciones, valores fuera de norma respecto de las toma tierras de servicio y protección, cálculos erróneos en los planos respectivos, declaraciones que no correspondían a la categoría del Instalador, entre otros.

Respecto del suministro eléctrico a la población, existe en la Región sólo una empresa concesionaria: Empresa Eléctrica de Aysén S.A., la que genera y distribuye en los Sistemas Medianos Aysén (Coyhaique, Puerto Aysén, Balmaceda, Puerto Ibáñez) y General Carrera (Chile Chico, Cochrane) y en los sistemas aislados Cisnes, Huichas, Villa O'Higgins y Amengual - La Tapera.

Durante el año 2013, SEC inspeccionó el estado de las redes de Islas Huichas, Puerto Cisnes, Puerto Aysén, Cochrane, Chile Chico, Puerto Ibáñez, Puerto Tranquilo, La Tapera, La Junta y Puyuhuapi, además de sectores de la ciudad de Coyhaique.

En todos los casos se instruyó mejoramiento de las instalaciones en las que se encontraron, entre otros problemas: postes de madera en mal estado, conductores a baja altura, líneas sobre propiedades particulares y falta de roce (lo que se traduce en interrupciones de servicio).

Cabe señalar que mediante herramientas tecnológicas modernas, SEC monitorea continuamente la calidad de suministro que entrega la empresa en la Región, lo que permite instruir mejoras en los sistemas, de tal forma de avanzar en la dirección que logre que cada Alimentador se enmarque dentro de las exigencias técnicas y reglamentarias, vigentes.

También, durante el año 2013, se controlaron algunos parámetros comerciales de la empresa distribuidora: puntos de suministro no leídos y puntos de suministro no facturados.

## B. ÁMBITO COMBUSTIBLES



**GAS**



Durante el año 2013, en el ámbito del gas se efectuaron 120 fiscalizaciones, de las cuales 83 corresponden a fiscalizaciones de terreno y 37 a fiscalizaciones técnico documental. En las fiscalizaciones de terreno se detectó un incumplimiento de normas técnicas vigentes en un 80,7% de las declaraciones. Esto motivó que en la mayoría de los casos se instruyera corregir situaciones sub-estándar.

**Fiscalizaciones Área Gas:**

GLP	Fiscalizaciones TT	TT Rechazadas	% Rechazo	Fiscalizaciones TD	Total Área
	83	67	80,7	37	120

La causa principal de rechazo de las instalaciones estuvo radicada en incumplimientos normativos tales como inadecuada ventilación de los recintos donde se instalan artefactos, falta de protección a las tuberías en cruce de muros, diseño incorrecto de ductos de ventilación, entre otros.



Mención especial merece el Programa de Cobertura implementado por la Superintendencia durante el año 2013, lo que ha permitido tener un catastro real de la situación de los edificios de departamentos respecto de la certificación de sus instalaciones interiores de gas y enfocar el accionar de SEC en la regularización de las mismas.



**COMBUSTIBLES LÍQUIDOS**



Durante el año 2013, en el ámbito de combustibles líquidos se efectuaron 45 fiscalizaciones, de las cuales 26 corresponden a fiscalizaciones de terreno y 19 a

fiscalizaciones técnico documental. En las fiscalizaciones de terreno se detectó un incumplimiento de normas técnicas vigentes en un 69,2% de las declaraciones. Esto motivó que en la mayoría de los casos se instruyera corregir situaciones sub-estándar.

### Fiscalizaciones Área Combustibles Líquidos:

COMBUSTIBLES LÍQUIDOS	Fiscalizaciones TT	TT Rechazadas	% Rechazo	Fiscalizaciones TD	Total Área
	26	18	69,2	19	45

La causa principal de rechazo de las instalaciones estuvo radicada en incumplimientos normativos tales como falta de señalética de seguridad, ausencia de placa de certificación de Tk, entre otros.

En este ámbito, se dio especial importancia a la calidad de los CL que se expenden a la comunidad, efectuando durante el año 2013 un muestreo de 8 Tk en Estaciones de Servicio arrojando como resultado que el 100% de las muestras analizadas cumplen con los estándares de calidad establecidos en la normativa.



### C. ÁMBITO DE PRODUCTOS



Otra de las tareas que la SEC desempeña en forma permanente es la fiscalización de los productos relacionados con la electricidad y los combustibles.

Ello, con el objeto de asegurar al público que los productos eléctricos y de combustibles que compran, sean productos certificados.

En este frente, durante el año 2013 se realizaron 23 inspecciones de comercio abarcando el control de 46 productos.

*Se cursaron 3 sanciones con multas que sumaron un total de 455 UTM.*

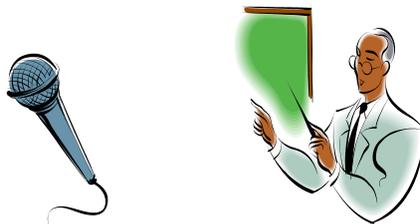


### Fiscalizaciones Comercio:

COMERCIO	Productos	Productos de	Productos	% Rechazo	Total
----------	-----------	--------------	-----------	-----------	-------

	Eléctricos	Combustibles	Rechazados		Área
	12	11	6	26	23

### 3. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN



En el marco de los objetivos estratégicos de la Superintendencia, la Dirección Regional de Aysén puso énfasis en aquel que indica el deber de educar a la población respecto de sus deberes y derechos.

En esa materia se realizaron 33 actividades de difusión, que abarcaron tópicos tan diversos como facturación de los servicios, instalación de calefones a gas en las viviendas, instalaciones provisorias, almacenamiento de combustibles, uso adecuado de guirnaldas navideñas y de alargadores eléctricos, etc.

Otras actividades fueron: entrega de material de seguridad en establecimientos educacionales, reunión con directivas de Juntas de Vecinos de La Junta y de Puyuhuapi para acoger reclamos y explicarles sus derechos en relación a la continuidad de suministro eléctrico, participación en Plazas Ciudadanas, charla a Adultos Mayores durante la celebración del Día del Consumidor, etc.



*En Escuela La Tapera, Comuna Lago Verde*



*Gobierno en Terreno, Puerto Aysén.*



*Gobierno en Terreno, Puerto Aysén*



*Plaza Ciudadana, Coyhaique*



*Gobierno en Terreno, La Junta*



*Charla a Adultos Mayores, Coyhaique*

Siempre en el marco de las actividades de difusión realizadas, hay dos que merecen ser destacadas:

1. Campaña Uso seguro de la parafina, que contó con el apoyo de las compañías de combustibles líquidos presentes en la Región para la impresión de 5.000 dípticos que informan a los usuarios respecto del adecuado uso de ese recurso energético.



*La iniciativa tuvo amplia difusión en medios de prensa regionales.*

2. Reuniones de trabajo realizadas separadamente con Instaladores Autorizados de Electricidad y con Instaladores Autorizados de Gas, que obtuvieron licencia mediante el programa de Competencias Laborales.

En cada jornada se comentaron aspectos relevantes de la normativa que deben tener presente en el desarrollo de su actividad profesional y se recogieron inquietudes de los asistentes.



*Reuniones con Instaladores Autorizados realizadas en la Región de Aysén.*

Esta última actividad realizada apunta a mejorar la calidad de la oferta de servicios eléctricos y de gas que los Instaladores de aquellos rubros ofrecen, y se enfoca con el compromiso institucional de movilizar los mercados para seguridad de los usuarios.

## **ANEXO 14: Cuenta Región de Magallanes**



# **CUENTA PÚBLICA SEC 2013 DIRECCION REGIONAL DE MAGALLANES**

**Juan Barticevic Bradasic**  
**Director Regional**

## **DESCRIPCION GENERAL DE LA DIRECCION REGIONAL**

La Región de Magallanes y Antártica Chilena tiene una superficie de 132.033 km<sup>2</sup>, representando el 17,5 % del territorio nacional, siendo la Región más extensa del país, sin contar su porción antártica. La Región se encuentra dividida en cuatro provincias con un total de once comunas. Su población es de 150.826 habitantes, presentando una alta concentración poblacional en las comunas de Punta Arenas, Natales y Porvenir que reúnen el 95,5 % de la población regional.

La distribución de energía eléctrica la realiza la Empresa Eléctrica de Magallanes S.A., en las ciudades de Punta Arenas, Natales, Porvenir y Puerto Williams, con un total de 55.691 servicios.

La empresa Gasco Magallanes distribuye gas natural en las ciudades de Punta Arenas, Natales y Porvenir con un total de 49.325 servicios.

En materia de combustibles líquidos existen veintidós establecimientos de expendio con 76 estanques y una capacidad de almacenamiento de 1.783.000 litros.

Para cumplir con la misión de "Vigilar que las personas cuenten con Servicios y Productos Seguros y de Calidad, en los Sistemas de Electricidad y Combustibles", la Dirección Regional cuenta con una dotación de cuatro funcionarios: Director Regional, Profesional Área Eléctrica, Profesional Área de Combustibles y Funcionaria Administrativa.

Los recursos físicos principales con que cuenta la Superintendencia en la Región, son un vehículo (Camioneta 4x4, año 2012) y equipamiento técnico, que permiten controlar los parámetros que inciden en la seguridad de las instalaciones, tanto eléctricas como de combustibles.

## **PRINCIPALES LOGROS DE LA DIRECCION REGIONAL**

## FISCALIZACION TECNICO TERRENO Y TECNICO DOCUMENTAL

### Fiscalización Técnico Terreno

La Dirección Regional cuenta con dos indicadores asociados a procesos relevantes de la Institución, los cuales deben ser informados a la Dirección de Presupuestos, por medio de instrumentos de Control de Gestión, tales como el Balance de Gestión Integral (BGI). Estos indicadores y sus metas están relacionados con las Fiscalizaciones Técnico Terreno (TT) y corresponde a:

- ✓ Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.
- ✓ Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t.



Los resultados obtenidos durante el año 2013 fueron los siguientes:

Mes	Fiscalizaciones TT totales	Fiscalizaciones TT rechazadas	% Rechazo	Fiscalizaciones TT por fiscalizador
Enero	31	28	90	10,3
Febrero	30	27	90	10,0
Marzo	30	26	87	10,0
Abril	31	24	77	10,3
Mayo	30	27	90	10,0
Junio	31	24	77	10,3
Julio	31	27	87	10,3
Agosto	30	25	83	10,0
Septiembre	30	24	80	10,0
Octubre	31	25	81	10,3
Noviembre	31	23	74	10,3
Diciembre	27	18	67	9,0
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>298</b>	<b>82</b>	<b>10,1</b>

La meta establecida para el indicador de Porcentaje de Rechazo es de 80%, y el resultado del año 2013 fue de 82%; por otra parte, la meta para el indicador Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador, es de 10 y el resultado fue 10,1.

De lo anterior, se desprende que durante el año 2013 se dio cumplimiento a las metas establecidas, cuyo impacto se asocia a un mejor uso de los recursos públicos y su focalización en aquellos sectores y actividades donde la acción directa de este Organismo Fiscalizador, otorga mayor valor público y repercute en condiciones de mayor seguridad para las personas.

### Fiscalización Técnico Documental

La Fiscalización Técnico Documental (TD) permite ampliar la cobertura y está orientada a instalaciones que dadas sus características y un conjunto de variables asociadas a riesgo que cruza el Servicio, representan un nivel de riesgo distinto en relación de aquellas que requieren inspección en terreno. Dadas sus características, es posible detectar las potenciales inconsistencias o falencias, a través de la aplicación de este procedimiento. El resumen de las Fiscalizaciones Técnico Documental realizadas durante el año 2013 es el siguiente:

Total inspecciones realizadas	1.435
Inspecciones rechazadas	504
% Rechazo	35



### FISCALIZACIONES PROGRAMA BARRIO EN PAZ COMERCIAL

Las fiscalizaciones realizadas en el marco de este programa tienen un impacto directo en un gran número de personas, toda vez que se trata de locales comerciales, principalmente locales de índole recreativo, que reciben una importante afluencia de público, a lo que se deben sumar locatarios y dependientes de dichos establecimientos.

El resumen de fiscalizaciones en el programa Barrio en Paz Comercial durante el año 2013 es el siguiente:

Total inspecciones realizadas	20
Inspecciones rechazadas	16
% Rechazo	80



### FISCALIZACIONES DE COMERCIO

Las fiscalizaciones efectuadas al comercio establecido tienen por objeto garantizar que tanto los productos eléctricos como de combustibles que llegan a los consumidores cuenten con la certificación de seguridad, y en los casos que corresponda, con la certificación de eficiencia energética. Durante el año 2013 se efectuaron las siguientes fiscalizaciones:

Total establecimientos comerciales fiscalizados	25
Total productos controlados	100
Total productos rechazados	28



### FISCALIZACIONES A EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ELECTRICIDAD Y GAS DE RED

Con el fin de garantizar la seguridad de las instalaciones de distribución que abastecen a usuarios finales, tanto en el ámbito de la electricidad como de gas, se efectuaron inspecciones a instalaciones de distribución eléctrica, e instalaciones de distribución de gas de red, que fueron comunicadas por las respectivas empresas. Durante el año 2013 se efectuaron las siguientes inspecciones:

- ✓ Siete fiscalizaciones a obras nuevas de la empresa eléctrica, registrándose observaciones en cuatro de ellas, instruyéndose su corrección.



- ✓ Catorce fiscalizaciones a obras nuevas de la empresa de gas, sin registrar observaciones.



## FISCALIZACIONES A ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO AL PÚBLICO DE COMBUSTIBLES

Con el objeto de velar por la seguridad de las instalaciones y calidad de los productos que se expenden, durante el año 2013 se realizaron las siguientes fiscalizaciones:

- ✓ Seis fiscalizaciones a establecimientos de expendio, que representan el 27 % de los establecimientos existentes en la Región.
- ✓ Se tomaron once muestras de combustibles líquidos, en igual número de establecimientos, cuyos análisis arrojaron que sus parámetros se encuentran dentro de las especificaciones de calidad.
- ✓ Seis fiscalizaciones para verificar la calibración de las unidades surtidoras de gas natural comprimido, registrándose observaciones en uno de ellos, iniciándose el proceso administrativo correspondiente.



## FISCALIZACION A VEHICULOS DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS

Durante el año 2013, previo a su inscripción, se efectuaron fiscalizaciones a vehículos de transporte de combustibles líquidos, de acuerdo al siguiente detalle:

Total vehículos declarados	38
Total vehículos fiscalizados	23
Vehículos observados previo a su inscripción	9

## FISCALIZACION A PLANTA DE LLENADO Y RECINTOS DE GLP

Con el objeto de verificar el contenido neto e inspección periódica de los cilindros de gas licuado, se efectuaron fiscalizaciones a planta de llenado de cilindros, operada por Gasco Magallanes. Además se efectuaron fiscalizaciones a los recintos de

almacenamiento de cilindros, con el objeto de verificar las medidas de seguridad, lo anterior, de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Dos fiscalizaciones a planta de llenado de cilindros de GLP.
- ✓ Siete fiscalizaciones a recintos de GLP, lo cual representó el 100 % de los establecimientos existentes en la Región, registrándose observaciones en 2 de ellos, instruyéndose su corrección.



### FISCALIZACION CONSUMOS PROPIOS DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS

Se efectuaron doce fiscalizaciones a instalaciones destinadas al consumo propio de combustibles líquidos, con el objeto de verificar sus medidas de seguridad, representando el 70 % de las instalaciones programadas para inspección, registrándose observaciones en 8 de ellas, instruyéndose su corrección.



### PROYECTO COBERTURA EDIFICIOS HABITACIONALES

Se trabajó en determinar el universo de edificios abastecidos con gas de red por la empresa distribuidora, con el objetivo de determinar cuántos de estos se encuentran efectivamente fuera del Sistema de Certificación e Inspección Periódica, establecido en la Resolución Exenta N° 1250/2009, de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Existe un total de 103 edificios habitacionales.
- ✓ El 57 % nunca ha realizado el proceso de inspección periódica.
- ✓ Se instruyó a 5 edificios con administración conocida, sobre el proceso de certificación.
- ✓ En 74 edificios que no cuentan con administración, para conocimiento de los usuarios se instaló Oficio-Circular con instrucciones sobre este proceso.



### ACTIVIDADES DE EDUCACION Y DIFUSION

Durante el año 2013 se realizaron cinco actividades de educación y difusión, dirigidas a la población en general, referidas a medidas de seguridad y uso eficiente de la energía, cuyo detalle específico es el siguiente:

- ✓ Campaña “Invierno Seguro” en conjunto con Seremi de Salud y Bomberos, la cual tuvo por objeto, con el apoyo de los medios de comunicación social, sensibilizar a la población sobre los riesgos asociados al uso del gas natural, en particular la presencia de monóxido de carbono en los ambientes por instalaciones de gas deficientes y faltas de mantenimiento.



- ✓ Gobierno en Terreno”, efectuado en dependencias de Zona Franca Punta Arenas, actividad que permitió atender las inquietudes y consultas de usuarios y entregar material de difusión acerca del uso seguro y eficiente de la energía.

- ✓ Participación en Seminario de Marco Regulatorio para la Industria de Hidrocarburos, exponiendo las atribuciones de la SEC en el sector de los combustibles líquidos y gaseosos.



- ✓ Exposición “Uso eficiente y seguro de la energía”, dirigida a representantes de unidades vecinales de la ciudad de Natales.



- ✓ Lanzamiento Campaña “Volantín Seguro”, junto a la Seremi de Energía, dirigida a estudiantes del Instituto Don Bosco, de Punta Arenas.



## PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Como resultado de los procedimientos de fiscalización, en los casos que se detectaron transgresiones a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas vigentes, se emitieron 33 resoluciones sancionatorias con multas por un total de 1.725 U.T.M., de acuerdo al siguiente detalle:

Sanciones a	Cantidad
Instaladores Eléctricos	14
Establecimientos Comerciales	6

Empresas Distribuidoras de CL	4
Empresa Distribuidora Eléctrica	2
Usuarios	2
Instaladores de Gas	2
Empresa Distribuidora de Gas	1
Empresa Constructora	1
Empresa Certificadora de Inst. de Gas	1

## RECLAMOS

Durante el año 2013 se atendieron reclamos contra empresas y terceros, los cuales fueron resueltos dentro de los tiempos máximos fijados por la Superintendencia, de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Siete reclamos contra empresas
- ✓ Nueve reclamos contra terceros
- ✓ Quince reclamos resueltos dentro de 30 días
- ✓ Un reclamo resuelto dentro de 60 días



Es importante hacer presente que con la creación del Departamento de Experiencia al Cliente, a partir del mes junio del año 2013, los reclamos que se reciben en la Dirección Regional son derivados a dicho departamento.

## ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

En el ámbito de transparencia pasiva, es decir, del acceso a la información pública por medio de solicitudes de información presentadas por las personas ante el servicio, durante el año 2013, se tramitaron en total 51 solicitudes.

Del total de solicitudes de información tramitadas por esta Dirección Regional, en el 98% de los casos la información requerida fue entregada y el 2% restante correspondió a información no disponible.