



# Cuenta Pública 2014 SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES



LUIS AVILA BRAVO  
Superintendente



Gobierno  
de Chile

Ministerio de  
Energía

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL**



# 110 años Trabajando por Calidad y Seguridad



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. La institucionalidad actual de la SEC fue establecida en el año 1985 por la Ley 18.410. El año 2014 cumplimos 110 años!

La SEC es una entidad **descentralizada, cuya máxima autoridad es el Superintendente**. Se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía.

Estamos trabajando para modernizar esta Institución, dotándola de las herramientas necesarias para responder a los actuales y nuevos desafíos, tanto en infraestructura, capacidades técnicas y aspectos normativos.

En el marco de la Agenda Energética, Iniciaremos un proceso de trabajo para definir y construir la SEC del futuro

# Misión Institucional

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



# Mandato legal de la SEC



## Seguridad

- Instalaciones
- Operaciones
- Productos
- Suministro

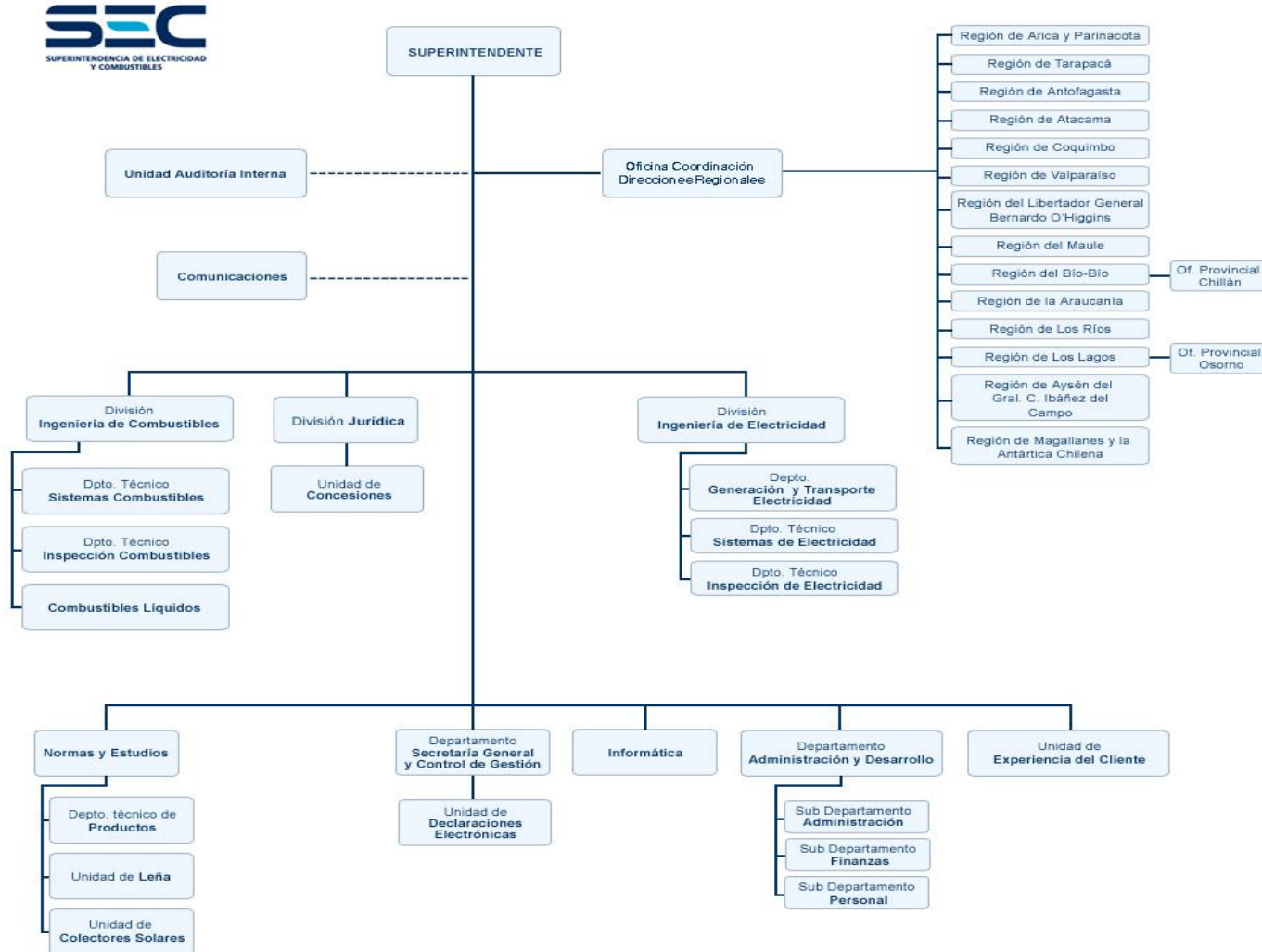
## Calidad

- Del Energético
- Del Servicio

Seguridad y Calidad son los pilares sobre los que se sostiene el trabajo y las decisiones de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# Estructura Institucional

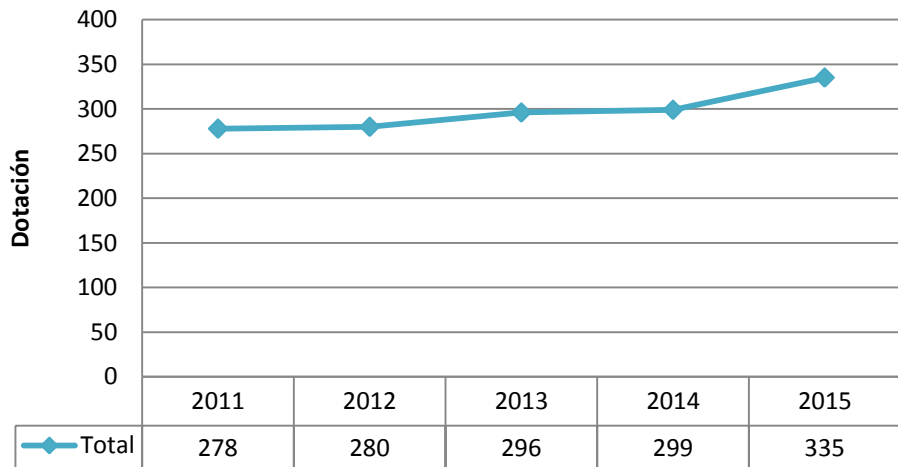
- La SEC es un Servicio funcionalmente descentralizado.
- Su organización está estructurada en Divisiones Técnicas de Electricidad, Combustibles y Jurídica; Departamentos Técnicos y Administrativos; a lo que se agregan un área de Atención de Usuarios y 14 Direcciones Regionales.



# LAS PERSONAS QUE DAMOS VIDA A LA SEC



## Dotación por año

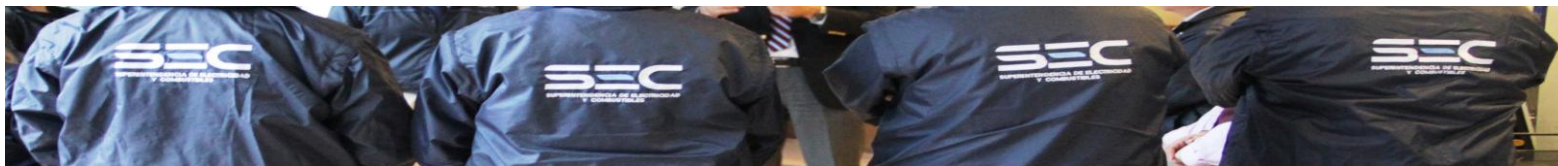
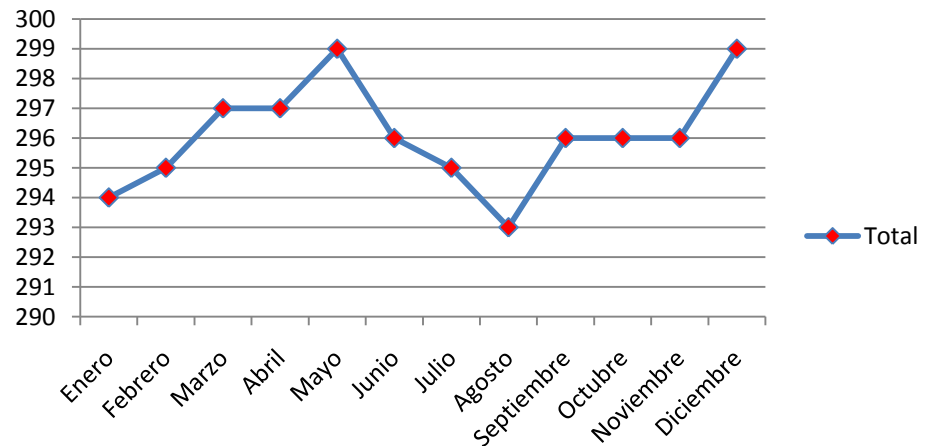


**296 Funcionarios dotación 2014**

- ✓ 220 en nivel Central
- ✓ 76 en Regiones

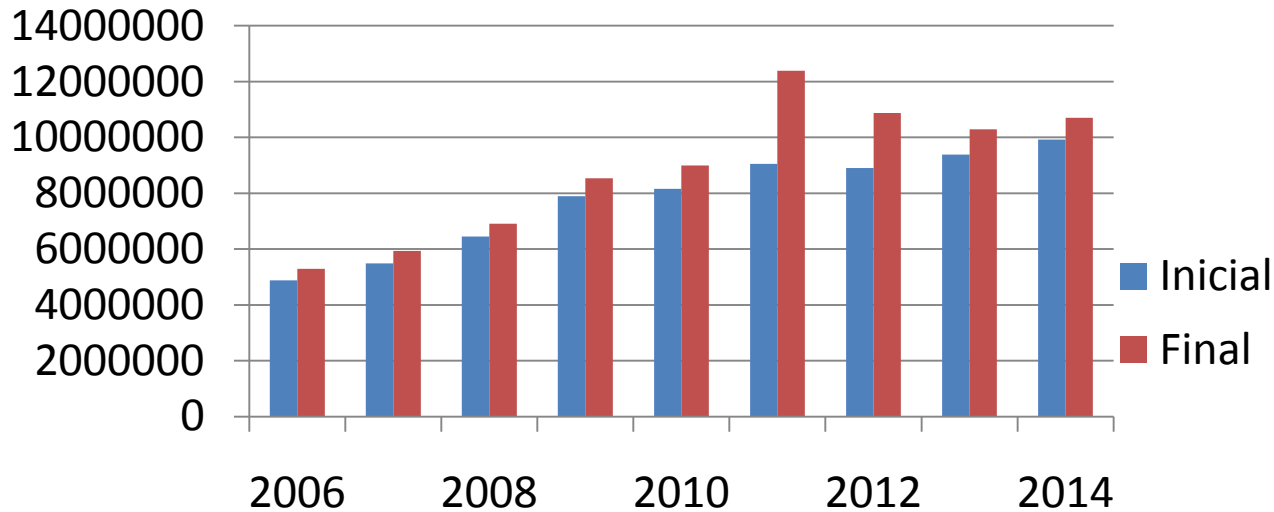
43 contrataciones a Honorarios  
**Totalizando 339 personas en la SEC**

## Dotación Mensual 2014



# Información Presupuestaria de la Institución

## Evolución presupuestaria año 2006 - 2014



Presupuesto inicial 2014 M\$ 9.921.491.-  
Presupuesto final 2014 M\$ 10.704.060.- ( 4% superior a 2013)  
Ejecución año 2014 % 99,91

¡Estamos entre los SS.PP. con mejor ejecución presupuestaria!





Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **ACCIONES EN EL MARCO DE LA AGENDA ENERGÉTICA**



# 1. Creación Unidad especializada ERNC



La creación de la Unidad de ERNC tiene por objeto:

- Fiscalizar y hacer seguimiento de las alternativas de autogeneración térmica y eléctrica que vayan surgiendo;
- Asegurar la calidad de las soluciones que el mercado pueda ofrecer.



- Esta es una medida clave para el éxito y desarrollo de un mercado de aplicaciones de autoconsumo.
- Corresponde al Eje 3 de la agenda de energía: “Desarrollo de Recursos Energéticos Propios”



## 2. Proyecto Cuentas Claras y Simples

- Queremos que las personas reciban “Cuentas” de electricidad y gas “Claras, Simples y Transparente”.
- El Proyecto busca definir y establecer un sistema de facturación que sea más amigable y comprensible para las personas.
- En este proceso incorporamos la participación Ciudadana:
  - ✓ Se realizó Consulta Pública a la Ciudadanía en el Marco de la Ley de Participación Ciudadana entre el 29 de julio y el 12 de octubre de 2014.
  - ✓ Se obtuvieron 30.702 encuestas a lo largo del país.
  - ✓ Resultados y opinión de la ciudadanía forman parte del plan de mejora de boletas de electricidad y gas a ejecutar durante el año 2015.



### 3. Proyecto de Modernización de la SEC:

- En el marco de la Agenda Energética se reconoce la necesidad de Modernizar a la SEC y establecer una nueva institucionalidad que responda de mejor manera a los actuales y futuros desafíos y características del mercado energético nacional.
- Se dio inicio durante 2014 a un trabajo participativo tendiente a definir necesidades, brechas y propuestas que sean la base de un anteproyecto de Ley.
- ✓ Presentamos a los funcionarios de la SEC los objetivos, alcances y plan de trabajo.
- ✓ Establecimos los comité operativo y estratégico del proyecto.
- ✓ Hemos revisado y comparado información nacional e internacional de experiencias similares, para abordar las modificaciones normativas requeridas.



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# PROYECTOS INTERNOS

“Para entregar un mejor servicio a nuestros usuarios, debemos también fortalecer nuestras aptitudes y promover el trabajo innovador y creativo al interior de la Institución”



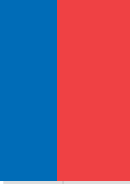
# 1. Proyecto Gestión de la Innovación:

- Nuestra Institución fue una de las Instituciones ganadoras del concurso CORFO “Gestión de la Innovación del Sector Público” con el Proyecto “Sistema de Gestión de la Innovación en la SEC”.
- Este proyecto pretende instalar un sistema para buscar e identificar ideas, seleccionarlas, implementarlas y difundirlas de manera permanente al interior de la Institución, para lo cual se está trabajando en comisiones integrada por los funcionarios en:
  - Nivelación conocimientos.
  - Desarrollo de habilidades.
  - Gestión de la innovación.
  - Aprender haciendo.

## 2. Proyecto Gestión del Conocimiento

- Se busca desarrollar una aplicación para almacenar, crear y mantener documentos relevantes para la SEC y los usuarios, e incorporar en la cultura SEC el trabajo colaborativo.
  
- Este proyecto considera implementación de 3 herramientas:
  1. **Biblioteca Técnica**: para almacenar documentos relevantes.
  2. **Sitios Colaborativos**: para trabajar online en el desarrollo y revisión de documentos (comentarios en línea, sistema de foros - calendario compartido – asignación de tareas)
  3. **Desarrollo de flujos de trabajo**: para los procesos de desarrollo normativo, generación de preguntas y respuestas frecuentes, y desarrollo de protocolos.

# 3. Estudio de Clima



A solicitud de la Asociación de Funcionarios (ANFUSEC) y con su participación estamos desarrollando un estudio de clima laboral para ver dónde y qué podemos mejorar.

- Se realizó una encuesta a los funcionarios que fue respondida por el 89% de la dotación.
- Se trabajó con dos grupos focales, compuestos por 12 funcionarios cada uno, que representaban las distintas unidades, estamentos, tipos de contrato.
- Se presentaron los resultados a los funcionarios.
- Se efectuó un taller con directivos para avanzar con las gestiones conducentes a obtener los objetivos trazados al momento de implementar esta iniciativa.





## 4. Agenda de género

- ❖ En octubre de 2014, la SEC se constituyó en el Ministerio de Energía para formar parte de la Mesa Técnica de Género y Energía.
- Como una forma de incorporar la visión de género en la Institución y respaldando una iniciativa que parte funcionarias de la institución, el 03 de diciembre, se realiza la Primera Jornada de la Funcionaria, con el objetivo de debatir en torno a propuestas para conformar una futura Agenda de Género en la Superintendencia.



# GESTIÓN INSTITUCIONAL

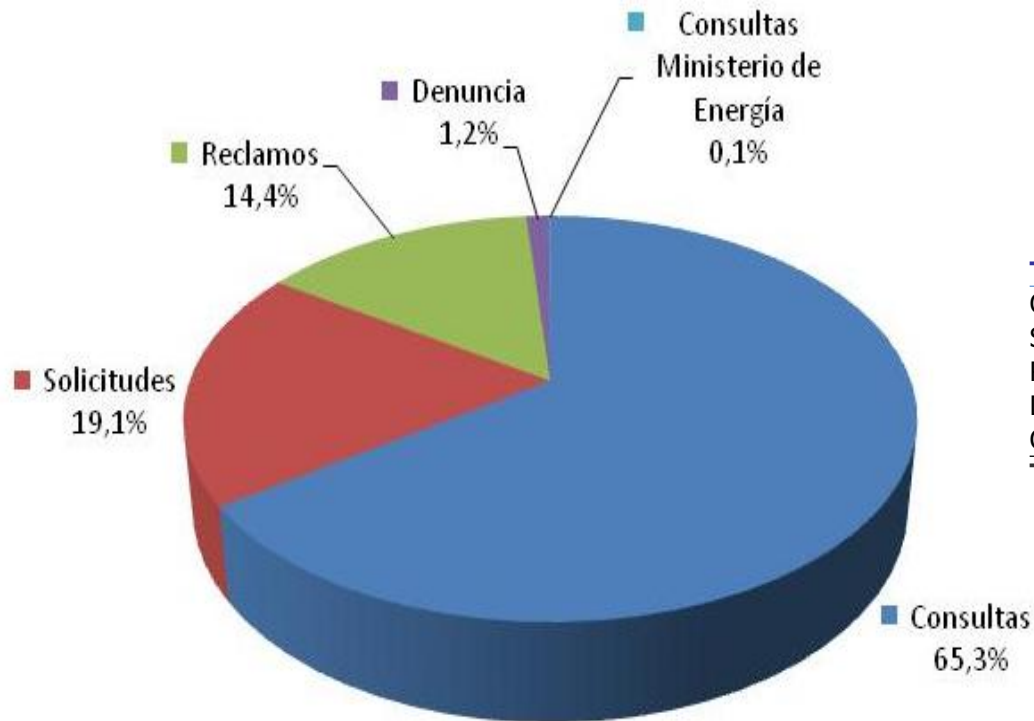
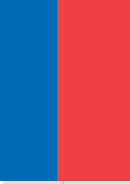
## CIUDADANÍA Y ATENCIÓN USUARIOS

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

“Los ciudadanos y fiscalizar el cumplimiento de la Ley en materia de seguridad y calidad como foco central de nuestra acción”

# 1. Atención de Usuarios

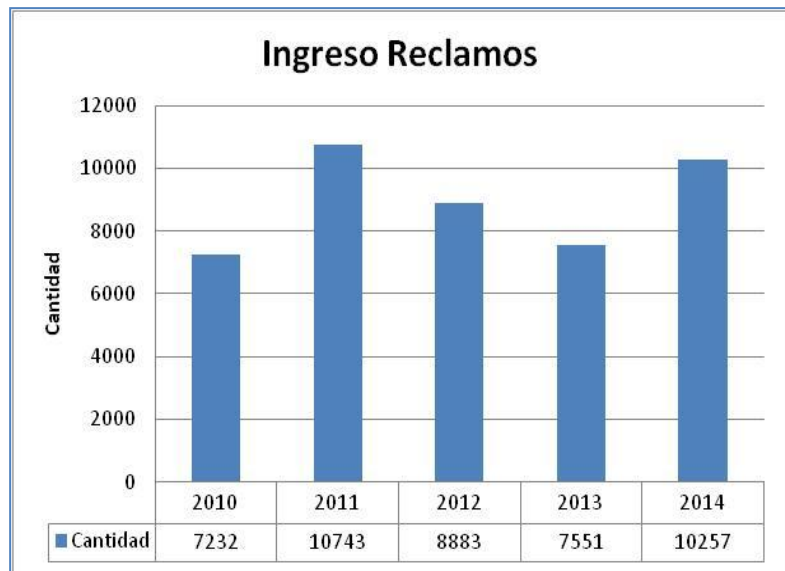
Durante 2014 se registraron un total de **71.113 Atenciones** en la SEC



<b>Tipo de Atención</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Consultas	46425	65,3%
Solicitudes	13552	19,1%
Reclamos	10240	14,4%
Denuncia	847	1,2%
Consulta[ME]	49	0,1%
<b>Total</b>	<b>71113</b>	<b>100%</b>



# De las atenciones, **10.257\*** corresponden a reclamos

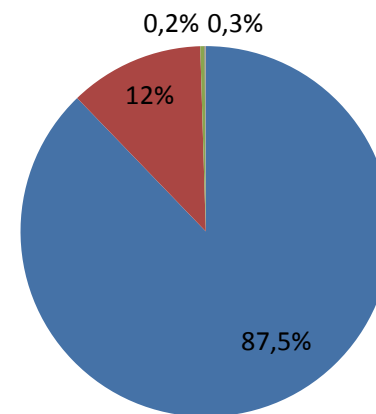


“Queremos entregar cada día una atención más expedita, oportuna de mayor calidad a nuestros usuarios”

- Durante el año 2014 el **84.6%** de los reclamos son atendidos y cerrados en menos de 60 días.

## Principales reclamos por ámbito

Ámbito	Tipo de reclamo	Cantidad	Porcentaje
Electricidad	Problemas de cobro o facturación	4001	39,1%
Electricidad	Interrupción no programada	1737	17,0%
Combustible	Problemas de cobro	387	3,8%
Combustible	Instalaciones	132	1,3%



- Electricidad
- Combustible
- Productos
- Colectores Solares
- Informacion General
- Calefactores a Leña

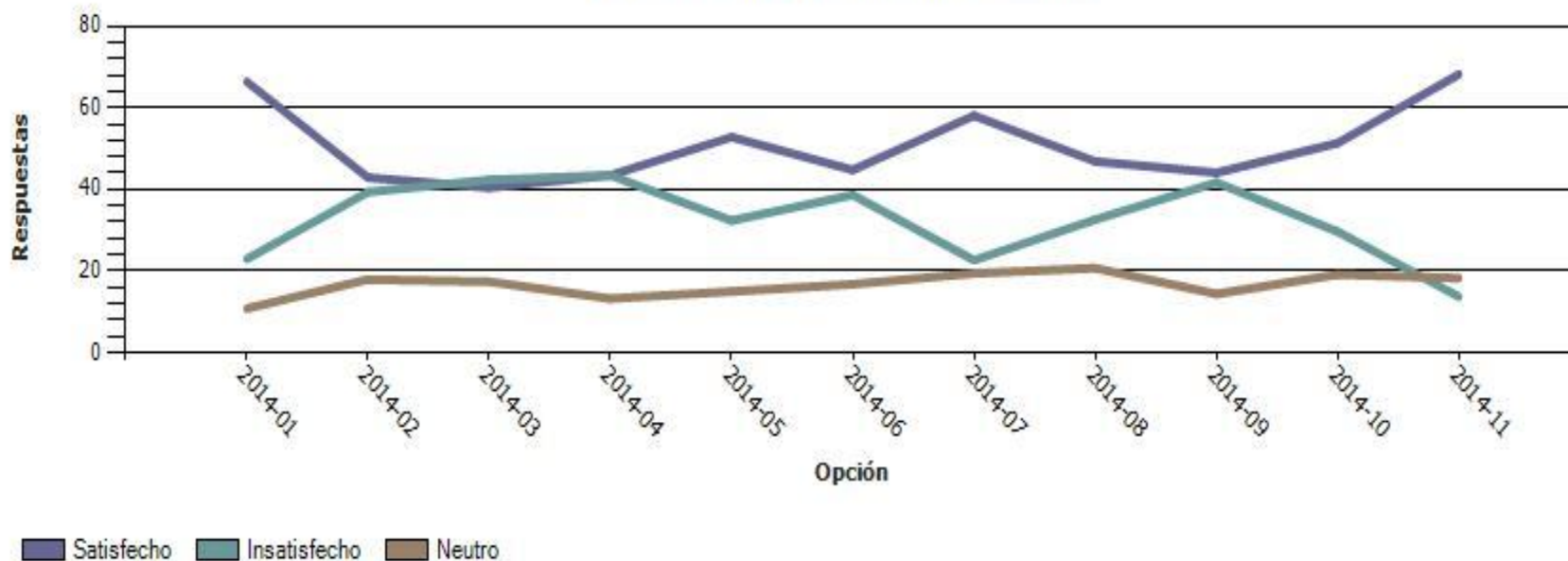
•17 reclamos atendidos fueron recalificados en otro proceso, quedando una cifra corregida de 10.240 reclamos



# EL AÑO 2014 COMENZAMOS A MEDIR SATISFACCIÓN

“Entre los usuarios que responden nuestra encuesta estamos alcanzando el 70 % de satisfacción con la atención recibida”

Resultados de la pregunta de Satisfacción



- Construimos un indicador interno de Satisfacción mensual.
- En la medida que fuimos ajustando los procedimientos y exigencia de reducir los tiempos de respuesta, fue mejorando el nivel de satisfacción de los usuarios

## 2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Ley de Transparencia)



Durante el año 2014 la SEC recibió y respondió **2.563 solicitudes de información**

!Nuestro objetivo es siempre estar en el 100% de cumplimiento;



- El **84%** se responden en menos de 15 días.

- Sobre el **86%** de las solicitudes se otorga acceso a la información (2.212).

- Mas de 10 mil solicitudes desde entrada en vigencia de la Ley 20.285 el año 2009.

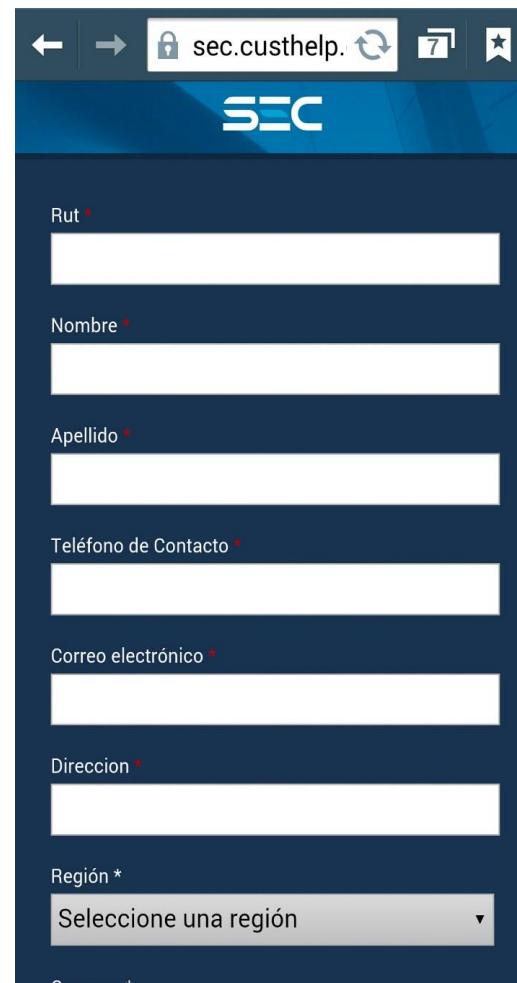
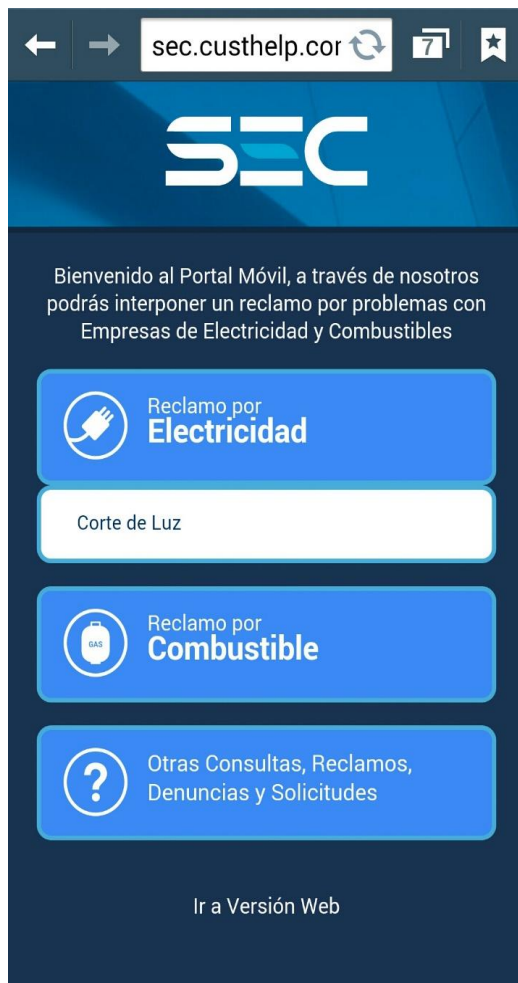
**SEC está entre los organismos que mayor cantidad de solicitudes recibe a nivel nacional**



# 3. Desarrollamos aplicaciones para mejorar Acceso a los Ciudadanos

Nuevos canales para reclamos, consultas y solicitudes de información

**“Hoy las personas pueden ingresar reclamos desde su Smartphone”**



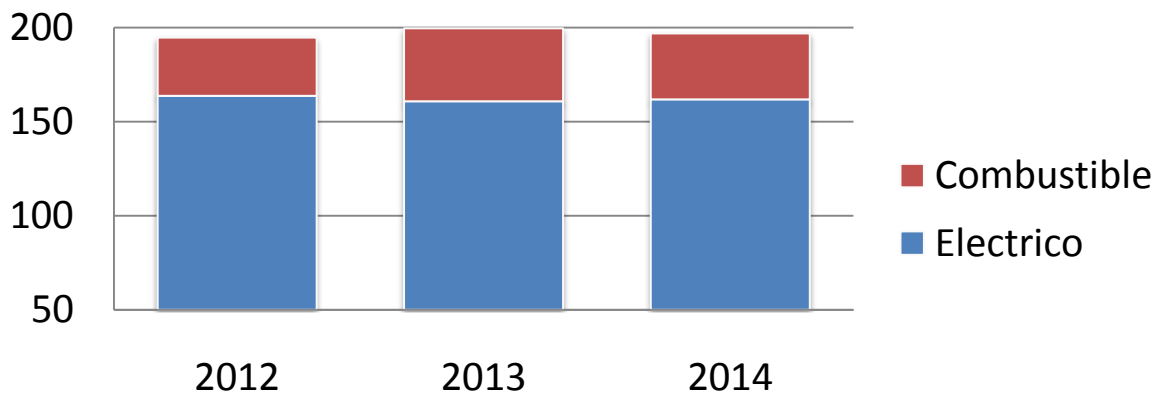
# Las Declaraciones también son online: Contamos con Edeclarador

Ingresaron cerca de **197** mil declaraciones de instalaciones

Declaración de Instalaciones en 2014 por ámbito	Cantidad (Miles)
Eléctrico	161.8
Combustible	35.1
Total	196.9



### Declaración de Instalaciones en SEC

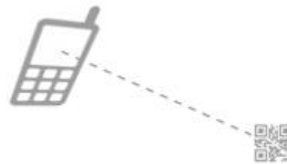




# Con el Smartphone también se puede revisar la Certificación de Productos

365 millones de unidades de productos se certificaron el año 2014

## Sello QR SEC

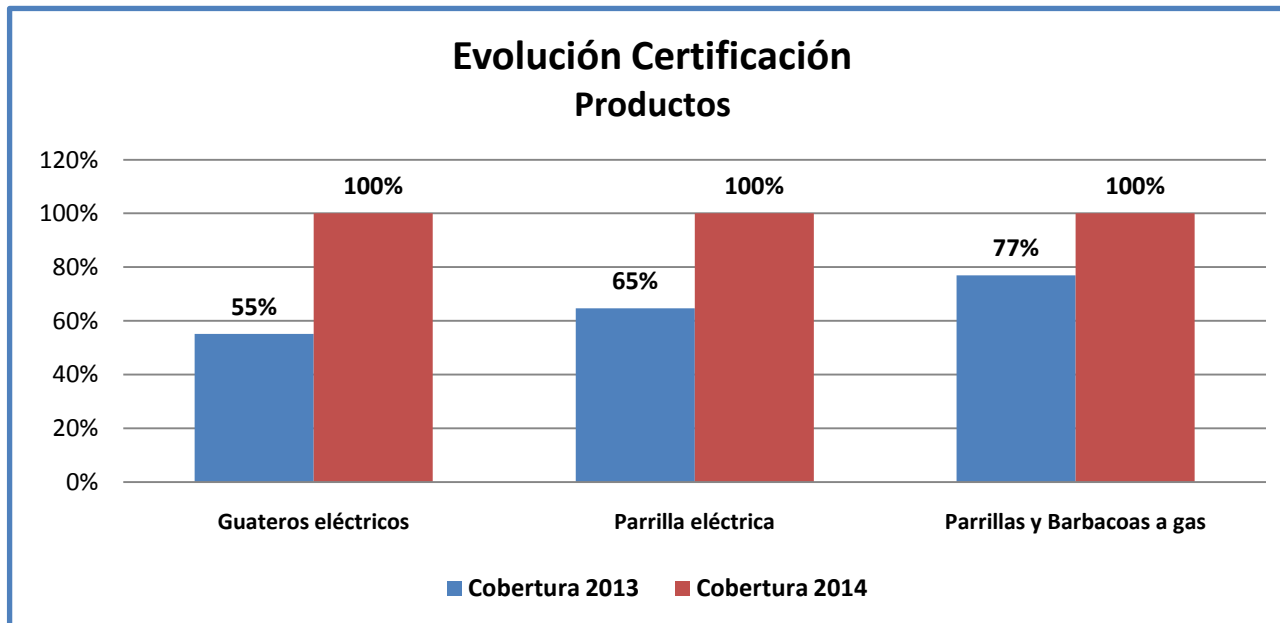
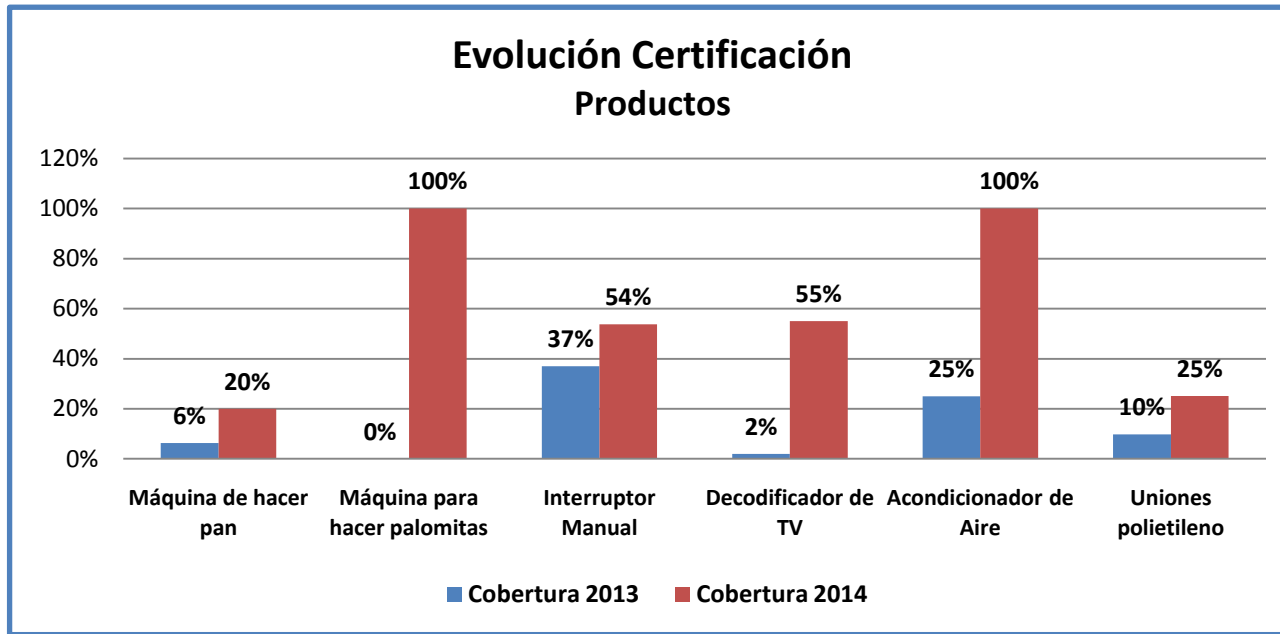


Tipo	Cantidad (Millones)
Combustible	95,2
Eléctrico	270,6
Total	365,8

SEC Certificación de Seguridad de Productos	
<b>Datos Certificación / Autorizaciones de Comercialización</b>	
Folio SEC	41002
Num. Certificado / Res. Exenta SEC	E-013-01-000000000000000017224
Fecha Certificado / Res. Exenta SEC	04/01/2012
Organismo Emisor	Cesmec S.A.
<b>Datos Producto</b>	
Producto	Motor trifasico
Marcas	TAURUS
Modelos	90L-2 / 90S-2 / 90L-4 / 90S-4
País de Fabricación	China

Hoy las personas pueden revisar por medio de su teléfono (smartphone) la información sobre certificación de un determinado producto

# Evolución Cobertura Certificación Principales Productos



# 4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Mecanismos establecidos en la Ley 20.500 e Instructivo Presidencial 007 de 2014

## A. Consejo Sociedad Civil:

- Establecido por Resolución Exenta 2163 de Noviembre de 2013.
- Integrado por Organizaciones de la sociedad Civil.
  - Colegio de Ingenieros de Chile (Preside CSC el Sr. Cristián Hermansen).
  - Asociación de Distribuidores de Gas Natural A.G.
  - Asociación de Distribuidores de Combustibles Líquidos A.G.
  - Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS)
  - Asociación Chilena de Gas Licuado A.G.
  - Empresas Eléctricas de Chile A.G.
  - Agrupación de Cooperativas Eléctricas de Chile.
  - Organización Consumidores y Usuarios de la Calera.
  - Colegio de Instaladores Electricistas de Chile.
  - Organización de Consumidores Asociados ODECU Libertador.

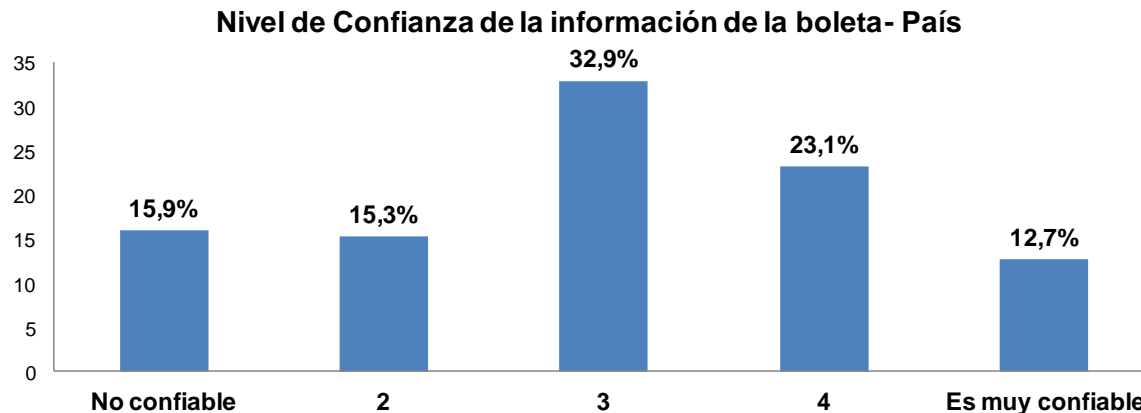
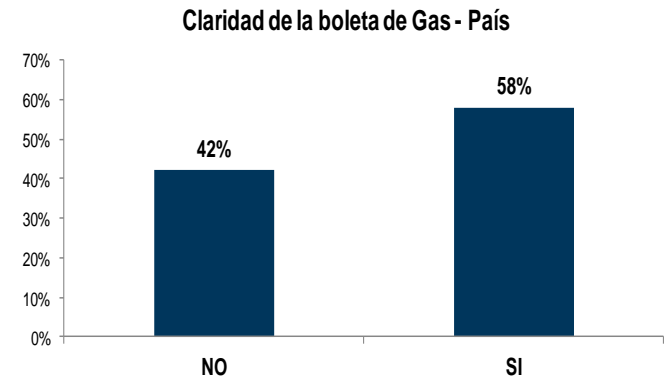
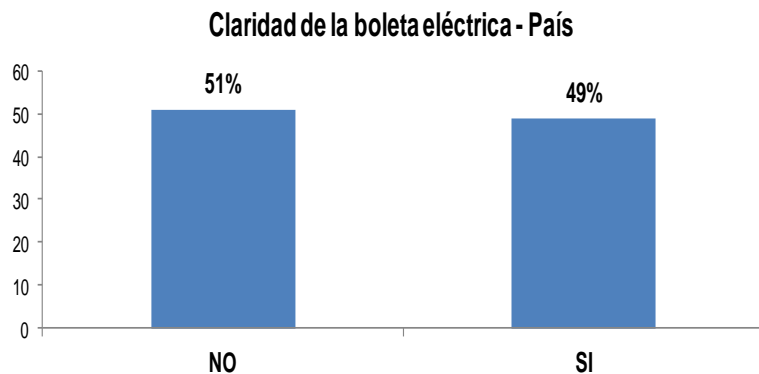
- 
- Trabajo realizado por el Consejo durante el año 2014 consistió en:
    - El Consejo sostuvo 5 reuniones ordinarias.
    - Se sostuvieron reuniones informativas con la División Jurídica y los departamentos de Productos, Inspección Electricidad, Unidad de Leña y de Experiencia de Clientes de la SEC.
    - El Consejo conoció en detalle el trabajo realizado por las áreas técnicas de la institución y participó de las reuniones con opinión y observaciones sobre:
      - ✓ Sistema de Certificación Instalaciones Interiores de Electricidad;
      - ✓ Sistema de certificación calefactores a leña;
      - ✓ Procesos de reclamos en la SEC;
      - ✓ Consulta Pública Cuentas Claras;
      - ✓ Entre otros, que pueden ser conocidos en detalle en las actas del Consejo publicadas en <http://www.sec.cl/transparencia/ciudadana.html>

Esperamos contar el año 2015 con mayor participación del Consejo como cuerpo consultivo y que su trabajo se vaya plasmando en propuestas concretas y formales, de manera de incorporarlas entre los factores que analiza la SEC para la planificación del trabajo.

## B. Consultas Públicas

### i. Consulta Cuentas Claras y Simples:

- Se realizó una consulta pública, en el marco de la agenda energética, denominada “Cuentas Claras y Simples” entre el 29 de julio y 12 octubre 2014
- Con una importante participación ciudadana se completaron **30.702 encuestas** de opinión.
- Los resultados pasan a formar parte de un informe con propuestas que se entrega al señor Ministro de Energía





## ii. Consultas Públicas Desarrollos Normativos

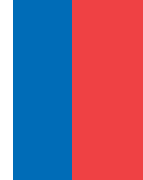
Durante el año 2014, además se sometieron a Consulta Pública, los procesos normativos en desarrollo de los ámbitos de seguridad y de eficiencia energética que esta Superintendencia lleva adelante.

- 16 Protocolos de certificación de productos desarrollados y sometidos a consulta pública .

Entre estos: guirnaldas luminosas; televisores; medidores de energía; horno eléctrico; plancha; entre otros de alta penetración y uso en los hogares chilenos.



## C. Acceso a Información Relevante



SEC busca poner a disposición de la ciudadanía toda la información que pueda ser útil para las distintas actividades que desarrollan las personas, vinculadas al sector energético:

- **Publicamos toda la información técnica, normativa y administrativa en nuestro sitio WEB [www.sec.cl](http://www.sec.cl) y portal Gobierno Transparente**
- **Ponemos a disposición de las personas enlaces a todos los sistemas de transacciones online habilitados por SEC**, como reclamos y consultas; edeclarador; Productos; Organismos Certificación; Recursos de Reposición, entre otros.
- **Acceso Información en terreno y Direcciones Regionales**
  - ✓ Charlas a Juntas de Vecinos y organizaciones funcionales de la Sociedad Civil.
  - ✓ Diálogos ciudadanos en materia de derechos y seguridad de los usuarios.
  - ✓ Participación en Plazas Ciudadanas y Gobiernos en Terreno





# GESTIÓN INSTITUCIONAL

## SECTOR ELÉCTRICO

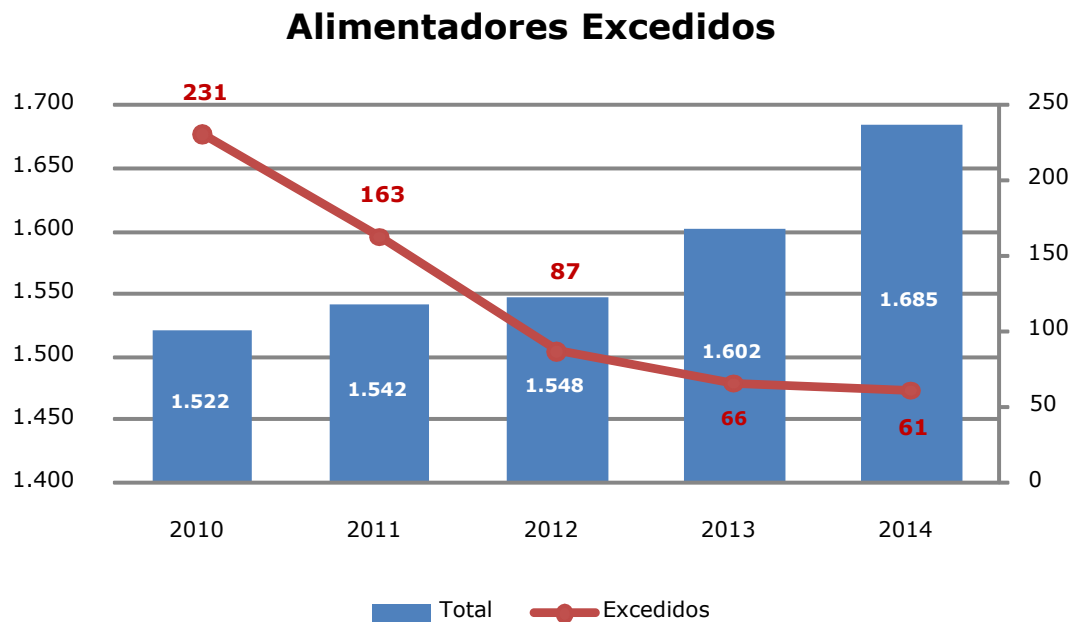
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

“Ampliando cobertura, mejorando procesos, focalizando en riesgo – mejor uso de los Recursos Públicos”



# Nuestro objetivo es que las personas reciban un mejor Servicio – Menos interrupciones de suministro

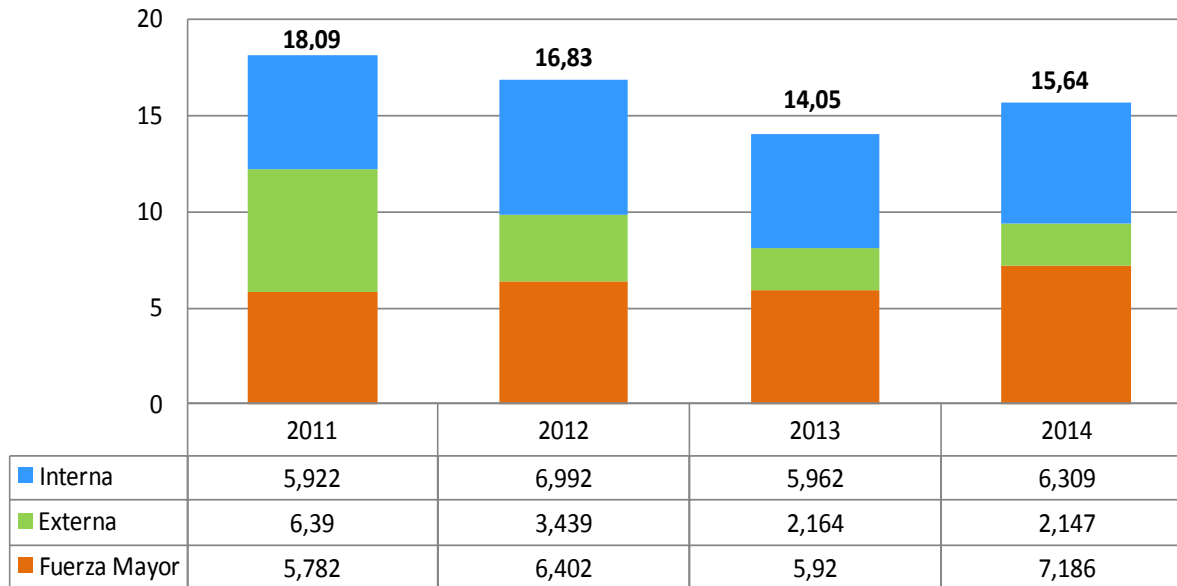
Alimentadores fuera de estándar disminuyen a **61** en 2014 y representan sólo un **3.6%** del total



# Interrupción eléctrica promedio por usuario en horas/año aumento un 11% a diciembre 2014



SAIDI Anual Industria

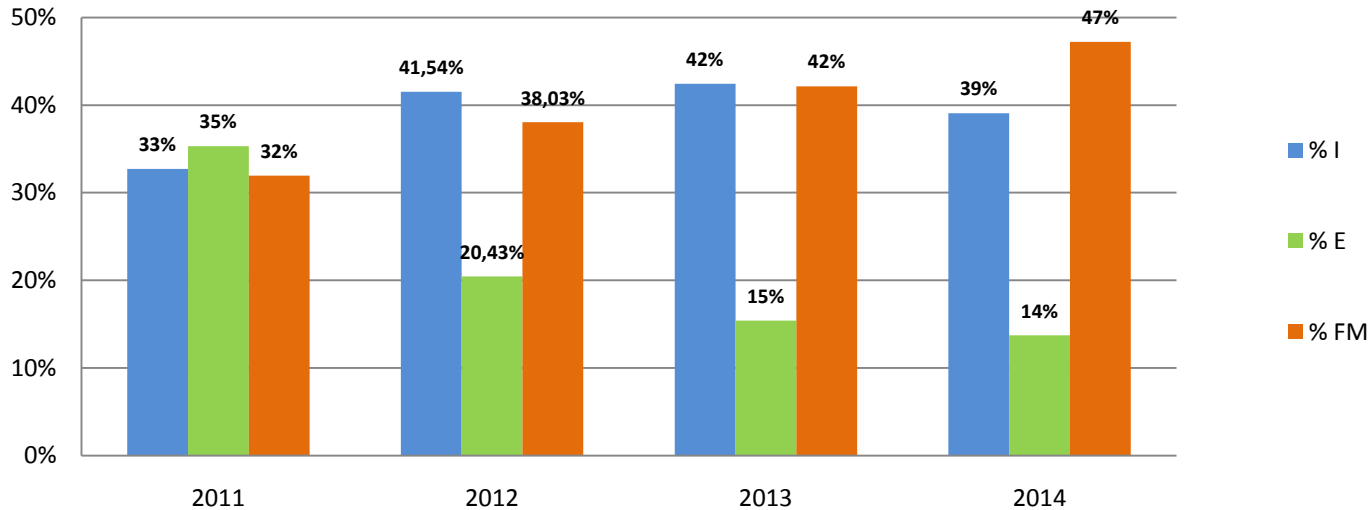


- Interrupciones promedio por usuario en horas por año, AUMENTAN en 2014 respecto a 2013 (principalmente en el segmento denominado fuerza mayor).
- El impacto negativo se concentra en las regiones afectadas por el terremoto de Abril. (Arica y Tarapacá)
- Antofagasta y Atacama muestran mal desempeño debido a causas externas. (Transmisión)
- Araucanía, mejora un 18% en relación a 2013.
- En total, 8 regiones mejoraron su desempeño durante 2014



# Distribución de interrupciones en SAIDI\*

## Proporción del tipo de interrupciones en el SAIDI a usuarios finales



### Interrupciones FM:

Se aprecia un marcado incremento

### Interrupciones Externas:

Se aprecia un descenso

### Interrupciones Internas:

Se aprecia un leve descenso

\* SAIDI :System Average Interruption Duration Index

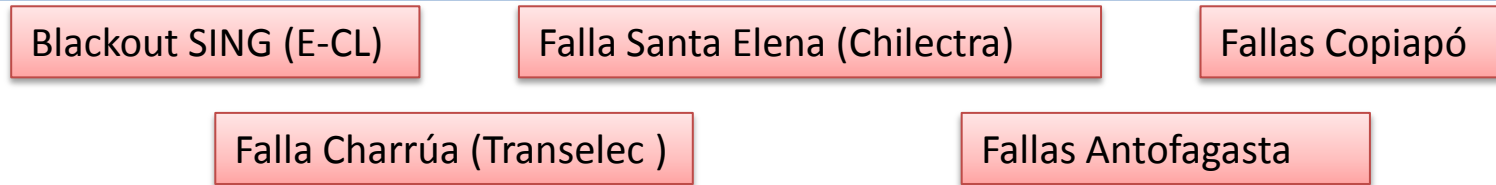
# Medidas implementadas durante 2014



Se sostuvieron reuniones con Empresas de Gx – Tx y Dx para abordar resultados



Hemos llevado adelante Proceso Administrativo por fallas



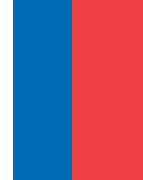
Se instruyeron Planes de Acción a las empresas en Tx y Dx

Se requirió ejecutar Auditoría de Coordinación de Protecciones CDEC-SING →  
Resultado esperado para 2015 en menor ENS (Energía No Suministrada)

Gestión de fallas clasificadas como Fuerza Mayor (Estudio y redefinición de FM →  
Clasificación y duración)



# Ranking Calidad de Servicio



Ranking de Calidad de Servicio se construye a partir de tres variables:

1. Índices de Continuidad (interrupciones) que corresponde a un 50% de la nota final;
2. Encuesta a los Usuarios equivalente a un 37,5%; y,
3. Reclamos, que representa un 12,5% del total de las notas.

En términos generales, los resultados del Ranking 2014, indican que las empresas obtienen una nota promedio **de 5,7** (en nota escolar), mejorando levemente el desempeño del Ranking 2013 en que la nota fue de **5,53**.

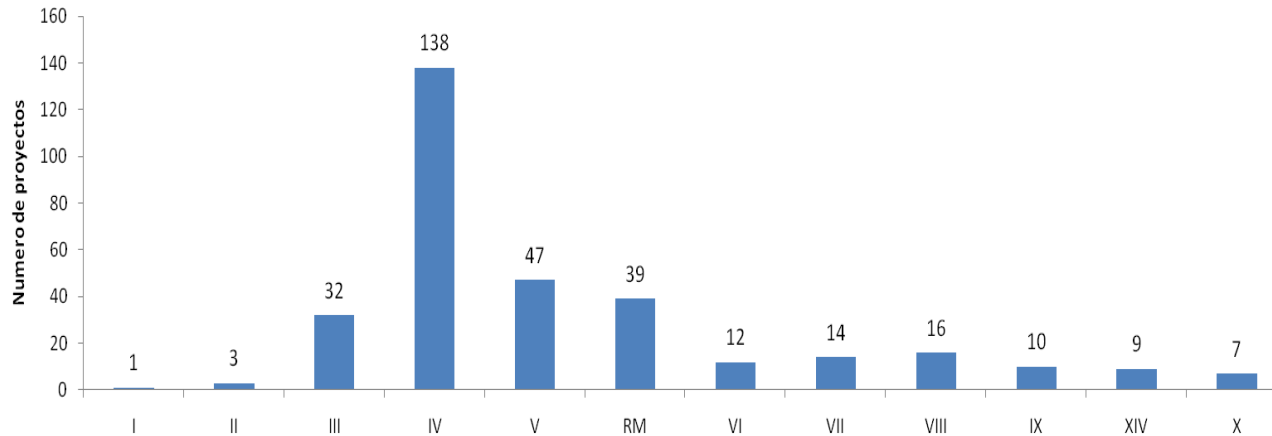
**\*\* El detalle de resultado por empresa se puede revisar en el documento Informe de Cuenta Pública**



# Pequeños Medios de Generación Distribuidos (PMGD)



Tendencia Regional de Ingresos Formulario 1, 2014

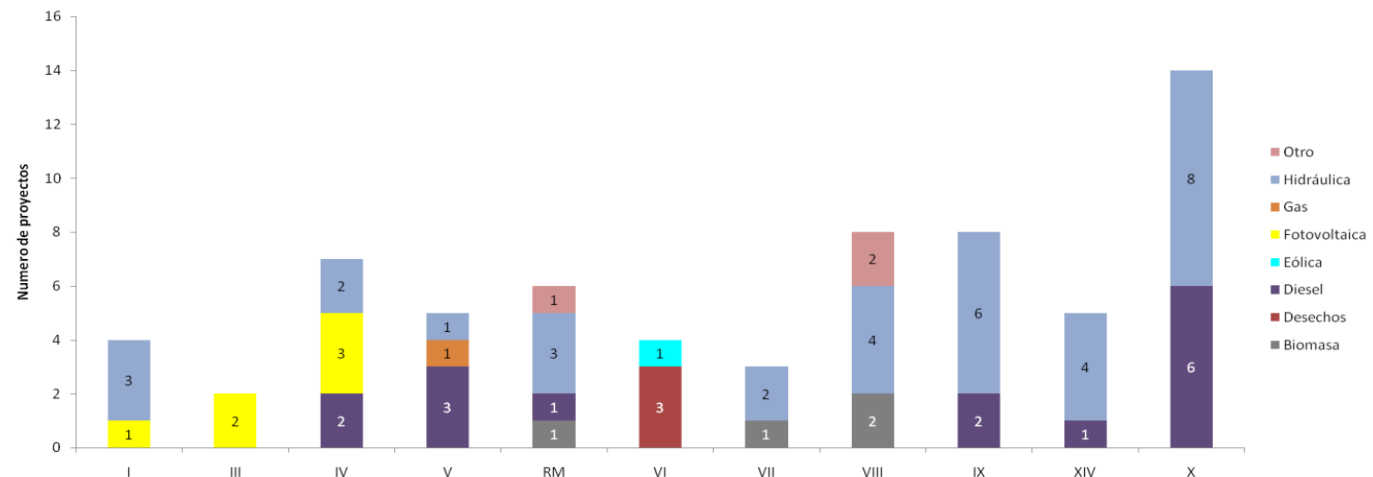


- Durante 2014 han solicitado información para iniciar estudios de factibilidad de instalación (F1) 328 proyectos.

- Resalta el énfasis en la IV Región, principalmente en proyectos fotovoltaicos

- PMGD que entraron en operación desde aprobación DS 244 a diciembre de 2014

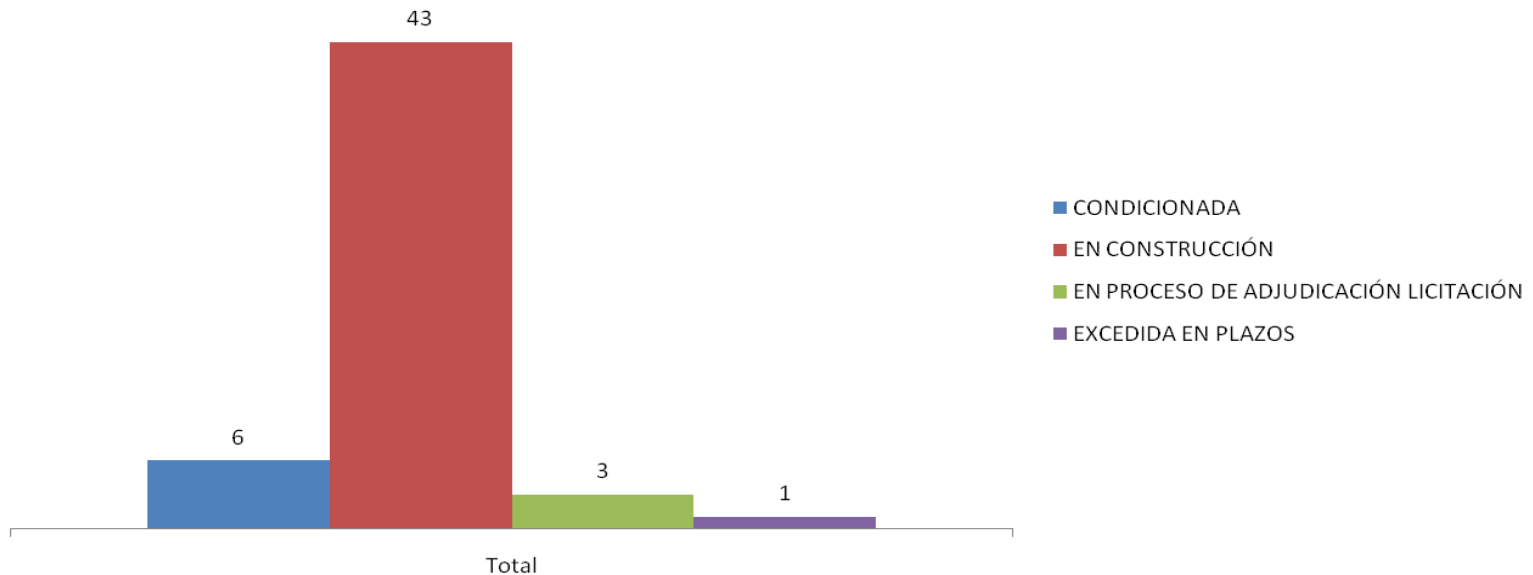
PMGD en operación por región y tecnología



# Licitaciones de transmisión troncal

A diciembre de 2014, 53 licitaciones de transmisión troncal que se encuentran en desarrollo (obras aún no entran en operación), cuyo estado se muestra en el siguiente gráfico:

**Estado de Licitaciones de Transmisión Troncal en desarrollo**



A la SEC le corresponde fiscalizar las licitaciones de transmisión troncal, tanto de obras nuevas como de ampliaciones, definidas en la Ley eléctrica.

# Concesiones

- ❖ Se registró un aumento importante en el ingreso de solicitudes de concesión a tramitación, llegando a las **157 solicitudes**.
- ❖ 100 correspondieron a proyectos de Transmisión (mayor complejidad) e incorporando proyectos de ERNC.
- Para atender esta demanda SEC desarrolló y puso prueba una nueva “Plataforma de Tramitación de Concesiones”, por medio de la que se realiza toda la tramitación en línea, sin papeles de por medio.
- Durante el año 2014, la SEC disminuyó el tiempo de tramitación de concesiones de Transmisión, de **112 a 74** días, mejorando su desempeño y dando respuesta a la mayor demanda.

Concesiones	Entrantes	Tramitadas
Distribución	37	17
Transmisión	100	60
Generación	20	9
Total	<b>157</b>	<b>86</b>





# Desarrollo Normativo **Ámbito Eléctrico**



Durante el transcurso del año 2014 se trabajó en diversas modificaciones de normas, siendo en el ámbito eléctrico las siguientes:

- Proyecto de modificación de la Norma N° 5/5, Norma de Instalaciones Eléctricas de Corrientes Fuertes, el cual fue presentado a Consulta Pública en enero de 2015, para que la industria y los usuarios se pronuncien al respecto.
- Modificación de la Norma N° 4/2003, Norma de Instalaciones Eléctricas de Consumo en Baja Tensión, la cual se encuentra en etapa de desarrollo del proyecto preliminar, para ser enviado a Consulta Pública.





# GESTIÓN INSTITUCIONAL

## SECTOR COMBUSTIBLES

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

“Diseñando e implementando sistemas para una mejor fiscalización y mayor información para los usuarios”

# Principales acciones desarrolladas el año 2014

La actividad de la División de Combustibles de la SEC, durante el año 2014 se concentró en:

Establecer procesos de información que permitan medir el desempeño de los actores y agentes del mercado de los combustibles en los siguientes ejes

- Seguridad: Emergencias ocurridas en la distribución de los combustibles.
- Calidad de servicio:
  - Reclamos efectuados por los clientes y/o consumidores en las empresas.
  - Calidad de los combustibles gaseosos y líquidos.
  - Facturación de gas.

## Seguridad

Buscamos disminuir el riesgo para los ciudadanos en instalaciones y operaciones de combustibles: Hoy contamos con datos y establecimos un Indicador Emergencias a partir de información que podemos acceder

[http://ww100.sec.cl/SEC\\_INDICADORES/indicadoresDIC.do](http://ww100.sec.cl/SEC_INDICADORES/indicadoresDIC.do)

[Imagen indicador Aquí](#)

## Calidad Energético

Trabajamos por aumentar el nivel de cumplimiento de las especificaciones de los combustibles y verificamos en terreno su cumplimiento .

## Calidad de Servicio

- 1) Verificamos el desempeño de las empresas de combustibles respecto del servicio prestado a sus clientes y/o consumidores (reclamos de 1er piso).
- 2) Trabajamos por aumentar la certeza de la facturación a los clientes y/o consumidores de gas de red (oportuna y correcta).

# Fiscalización directa

- ❖ Durante el año 2014, en el sector de los combustibles líquidos y gas se realizaron un total de 7.057 inspecciones a lo largo del país:
  - ✓ 4.344 inspecciones técnico documental.
  - ✓ 2.713 inspecciones en terreno.
  - ✓ Se obtiene un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del **83,19%**. (en línea con el criterio de orientar la acción fiscalizadora donde hay mayores problemas – Foco en Riesgo)

# Fiscalización Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA)

- ❖ Cumpliendo con el D.S. N° 66/2009, de SEGPRES, se inspeccionaron **549 tanques**, ubicados en **175 instalaciones** de expendio de combustibles líquidos, cuyos resultados fueron oportunamente informados a la Seremi de Medio Ambiente, en el Marco del Plan de Episodios Críticos Región Metropolitana.

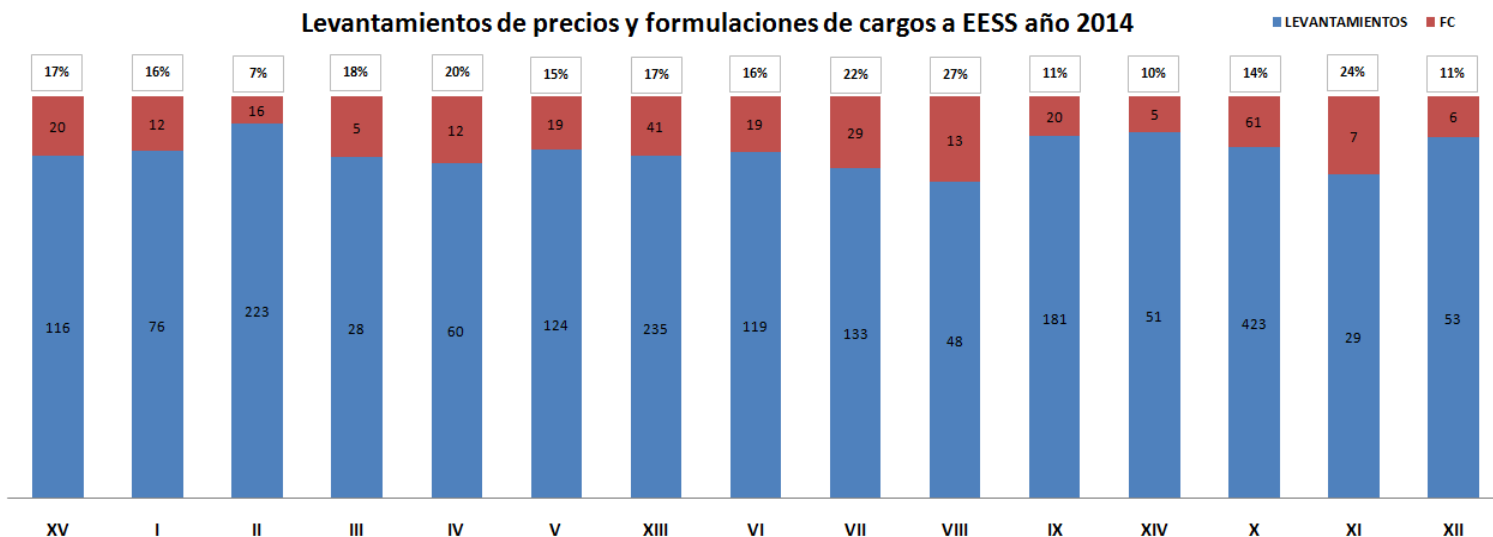
PPDA	Cantidad
Instalaciones muestreadas	175
Tanques muestreados	549
Muestras fuera de especificación	12 (correspondientes a 7 instalaciones)
Análisis realizados	2.502
Certificado SRV vigente	100
Certificados SRV vencidos	16

\*\* SRV: Sistema Recuperación de Vapores

# Precio Paleta de Combustibles Líquidos: "Bencina en Línea"

Durante el año 2014, la SEC realizó el levantamiento de precios de los combustibles líquidos que se expenden en las EE.SS. a lo largo del país:

- Cantidad de levantamientos realizados correspondió a **1.899 registros** de precios;
- Equivalen a **816 instalaciones** de combustibles, cubriendo un **47%** del universo de expendios.
- Del total de registros, se denunciaron **285 incumplimientos** = al **15%** del levantamiento realizado, originando los procesos administrativos respectivos.



# Desarrollos Normativos Sector Combustibles

- Biogás:
  - Con el objeto de colaborar en el objetivo de potenciar el uso de ERNC de las Agenda Energética, el 2014 se elaboró el documento base del “Proyecto Reglamento de Seguridad Instalaciones Biogás en Chile”
  - Este documento servirá de referencia para la futura normativa que se aplicará en el sector de los biocombustibles.
  
- Entraron en vigencia tres importantes cuerpos normativos relativos a la seguridad, procesos en los que trabajó esta Superintendencia:
  - ✓ Decreto Supremo N°102, de Energía, que aprueba el Reglamento de Seguridad para el Transporte de Gas Natural Licuado (GNL), (D.O. 03/04/2014).
  
  - ✓ Decreto Supremo N°101, de Energía, que aprueba el Reglamento de Seguridad para las Instalaciones y Operaciones de Producción y Refinación, Transporte, Almacenamiento, Distribución y Abastecimiento de Combustibles Líquidos (D.O. 05/08/2014)
  
  - ✓ Decreto Supremo N°108, de Energía, que aprueba el Reglamento de Seguridad para las Instalaciones y Operaciones de Producción y Refinación, Transporte, Almacenamiento, Distribución y Abastecimiento de Combustibles Líquidos (D.O. 10/09/2014)





Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **PROCESOS JURIDICO ADMINISTRATIVOS**



# 1. Sanciones Cursadas

Más de 11.300 millones de pesos en multas cursó la SEC en 2014

Sanciones Emitidas en 2014	Cantidad
Clausura	16
Amonestación	161
Suspensión	21
Multa	1.697
<b>Total</b>	<b>1.895</b>

Sanciones Emitidas en 2014	Cantidad
Personas	966
Empresas	929
<b>Total</b>	<b>1.895</b>

- Distribución por mercado:
  - 57% eléctrico
  - 39% combustibles
  - 3% productos

## 2. Procesos de gestión legal

### A. Gestión legal en impugnaciones administrativas:

- ✓ Durante el año 2014 se revisaron y resolvieron más de 250 recursos de reposición asociados a sanciones aplicadas por la SEC. Sobre el 75% de esos recursos fueron resueltos en menos de 60 días.

### • B. Gestión Judicial:

- ✓ Durante el 2014 se dictaron más de 100 sentencias definitivas en casos SEC. El 90% de esas sentencias confirmó el criterio técnico y jurídico impulsado y defendido por esta Superintendencia.
- ✓ Del total de multas que quedaron “firmes” durante el 2014, esto es, aquellas que agotaron todos los recursos judiciales disponibles, los tribunales confirmaron montos a pagar por más de 3 mil millones de pesos.



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **OPINIÓN CONSEJO SOCIEDAD CIVIL DE LA SEC**



# Opinión CSC entregada en Sesión del 05 de marzo de 2015 Sobre la Cuenta Pública Institucional



- Respecto a la gestión de la SEC, se destaca su preocupación e interés por mejorar la atención al usuario, mediante la incorporación de tecnología que facilita el contacto y la comunicación. Se valora la modernización de la institución en este sentido y su capacidad para detectar en forma temprana hacia dónde van las tendencias, lo que sitúa a esta Superintendencia un paso adelante frente a otros servicios públicos.
- Se destaca la generación y uso de indicadores en la medición de su trabajo y especialmente su focalización en el tema del riesgo. El Consejo considera que este avance es especialmente relevante y la insta a seguir progresando en este ámbito.
- Se aprecia que la SEC se está haciendo cargo de dar respuestas efectivas a los requerimientos cada vez más exigentes de los usuarios, lo que se demuestra en los indicadores presentados en esta Cuenta Pública Anual.
- Sin embargo, el Consejo estima que la población en general (ciudadanos/usuarios) desconoce la labor que realiza la institución (le falta “venderse más”). En este sentido, recomienda a la SEC reforzar su labor comunicacional y explorar formas de difundir su labor y los servicios que presta con mensajes dirigidos al usuario final, considerando que estos no son técnicos ni especializados. Entre otras cosas, se sugiere incorporar canales alternativos como Twitter y Facebook.



# INDICADOR EMERGENCIAS POR TIPO DE COMBUSTIBLE E INCIDENTE

División Ingeniería de Combustibles

Global Industria

Envasado GLP

GDR

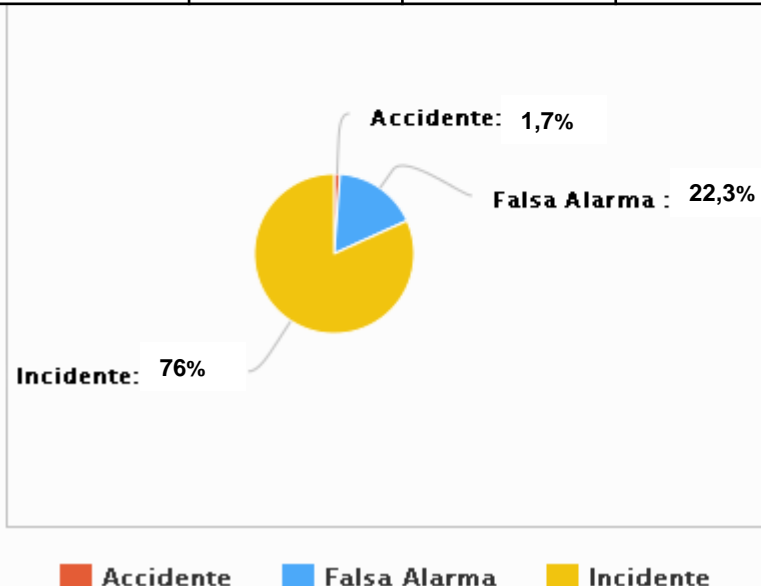
GDR-GLP

Gas granel

Año de proceso\* 2014

Emergencias	GDR	GDR GLP	Granel GLP	Envasado GLP	Total
Incidentes	15.740	5.165	3.970	20.584	45.459
Accidentes	2	8	16	941	967
Falsas Alarmas	7.873	1.560	1.228	2.685	13.346
TOTAL ( año 2014)	23.615	6.733	5.214	24.210	<b>59.772</b>

Seguridad



[Volver a Presentación](#)