

# **INFORME CUENTA PÚBLICA**

## **2016**



**Luis Avila Bravo**

**Superintendente de Electricidad y Combustibles**

## Contenido

<b>I. Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Información General de la Institución .....</b>	<b>5</b>
Nuestra Misión .....	5
Objetivos Estratégicos de la SEC .....	5
Funcionarios de la SEC .....	6
Nuestro Presupuesto .....	7
<b>III. Resultados de Gestión 2016.....</b>	<b>8</b>
<b>1. Agenda Energética .....</b>	<b>8</b>
Autogeneración Eléctrica – Energías Renovables No Convencionales.....	8
Proyecto Cuentas Claras y Simples .....	11
Proyecto de Fortalecimiento y Modernización de la SEC .....	12
<b>2. Atención Ciudadana .....</b>	<b>14</b>
Nuestros canales de atención .....	14
Seguimiento Reclamos ante empresas Electricas .....	15
<b>3. Ámbito Eléctrico.....</b>	<b>16</b>
Fiscalización directa electricidad.....	16
Fiscalización indirecta electricidad.....	17
Otros procesos relevantes sector eléctrico.....	21
<b>4. Ámbito Combustibles .....</b>	<b>23</b>
Fiscalización Directa Combustibles .....	23
Emergencias y accidentes combustibles .....	24
<b>5. Ámbito Productos y Desarrollos Normativos .....</b>	<b>26</b>
Certificación y Fiscalización Productos .....	26
Desarrollos Normativos.....	27
<b>6. Procesos Jurídicos Relevantes y Sanciones.....</b>	<b>28</b>
<b>7. Participación Ciudadana.....</b>	<b>30</b>
Consejo de la Sociedad Civil .....	31
Cuenta Pública Participativa .....	32
Consulta Pública .....	32
Acceso a Información Relevante .....	32
<b>IV. Compromisos 2017 .....</b>	<b>34</b>

## I. Presentación

En la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) hemos definido que nuestra principal obligación y el objetivo que da sentido a nuestra existencia como organismo fiscalizador, es la entrega de una atención oportuna y de calidad a nuestros usuarios, entendida ésta como disponer de los canales adecuados para que las personas accedan a esta Institución en el momento lo requieran y responder a sus requerimientos, tanto en lo formal como en lo técnico, en el menor tiempo y de la manera más clara que sea posible. Estamos poniendo al Ciudadano en el centro de nuestra acción, a partir de lo cual nuestra misión institucional y cada acción que emprendemos cobra relevancia y sentido: Queremos y trabajamos para que las personas cuenten con productos y servicios energéticos seguros y de calidad, es decir que la calidad de los servicios y productos de electricidad, gas y combustibles líquidos que reciben las personas sea la exigida en la normativa vigente y que las operaciones y el uso de estos recursos no constituyan peligro para las personas o sus cosas.



3

El mayor desafío y a la vez el compromiso de los 331 funcionarios que componen la dotación de nuestra Superintendencia, a los que se suman 27 colaboradores a honorarios; es que los servicios y productos energéticos, no solo estén disponibles, sino que además, éstos cumplan con los estándares y exigencias de calidad, seguridad y eficiencia energética para su comercialización en el país; contando a la vez, con las herramientas técnicas y normativas necesarias para promover y asegurar dicho cumplimiento.

El año 2016 fue para la SEC el tiempo de concretar y consolidar proyectos muy importantes como "Cuentas Claras Simples y Transparentes" proyecto que se finalizó con la puesta en servicio de una boleta única para la industria eléctrica y de gas, que incorpora una gráfica y conceptos de carácter más ciudadano, definidos conjuntamente entre éstos y los distintos actores de la industria, construyendo un modelo que permite que las personas comprendan con facilidad qué se les cobra y qué están pagando.

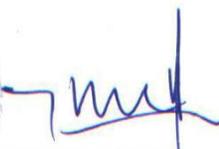
Redujimos los tiempos de interrupción eléctrica que afectaron a las personas en un 27% a nivel país; redujimos las emergencias asociadas a la utilización y manipulación del gas en un 10%, de estos, los accidentes representaron una reducción del 54% respecto de los ocurridos el año 2015; aumentamos la certificación de productos a nivel nacional, llegando a una cobertura del 95% del

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

mercado global de productos; aumentamos en un 44% las atenciones a usuarios, mejorando a la vez los tiempos de respuesta de los reclamos; y nos transformamos en uno de los tres organismos públicos que mayor cantidad de solicitudes de información por Ley de Transparencia atiende, llegando el año 2016 a responder 2800 solicitudes de información.

Esperamos en los próximos años y particularmente este año 2017 avanzar en la consolidación del sistema de monitoreo de las interrupciones del servicio eléctrico, disminuyendo aún más las horas de interrupción al usuario final, imponiéndonos como servicio público y llevando a la Industria hacia metas aun más ambiciosas en la reducción de horas de interrupción en promedio a nivel país, para lo cual aplicaremos diversas estrategias, como revisar la calificación de fuerza mayor y los medios probatorios utilizados, monitoreo focalizado en alimentadores que contribuyen en mayor proporción al SAIDI y puesta en marcha del proceso de estudios de análisis de falla, entre otros.

También en el ámbito eléctrico, durante 2017 reforzaremos el trabajo para aumentar la certeza del usuario en los procesos de facturación, para lo cual sumaremos a las acciones adoptadas durante los últimos años, estudios que nos permitan medir la percepción del usuario respecto del servicio eléctrico, en los que se consideraran no solo los reclamos que ingresan directamente a la SEC, sino todos aquellos que los clientes realizan directamente ante la empresa distribuidora, mientras que, en lo que se refiere a atención ciudadana, estableceremos Convenios de Atención con nuevas municipalidades, aumentando de esa manera la cobertura presencial, otorgando a más personas la posibilidad de recurrir a nuestra institución cuando sienta que sus reclamos o consultas no han sido adecuadamente resueltos por la Industria.



**LUIS AVILA BRAVO**  
Superintendente  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

## II. Información General de la Institución

**112 Años Trabajando por las personas, fiscalizando la seguridad y calidad de los Productos y Servicios de la industria de la Energía.**

5

### Nuestra Misión

Reconocemos y declaramos como nuestra misión vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad en los sistemas de electricidad y combustibles.

Lo señalado se alinea perfectamente con lo establecido en el artículo 2° de nuestra Ley Orgánica, N°18.410 de 1985, en términos de que *“El objeto de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, sobre producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios, sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas; y que, las operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas”*

### Objetivos Estratégicos de la SEC

Declaramos como nuestros objetivos y motores inspiradores de nuestro trabajo:

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.

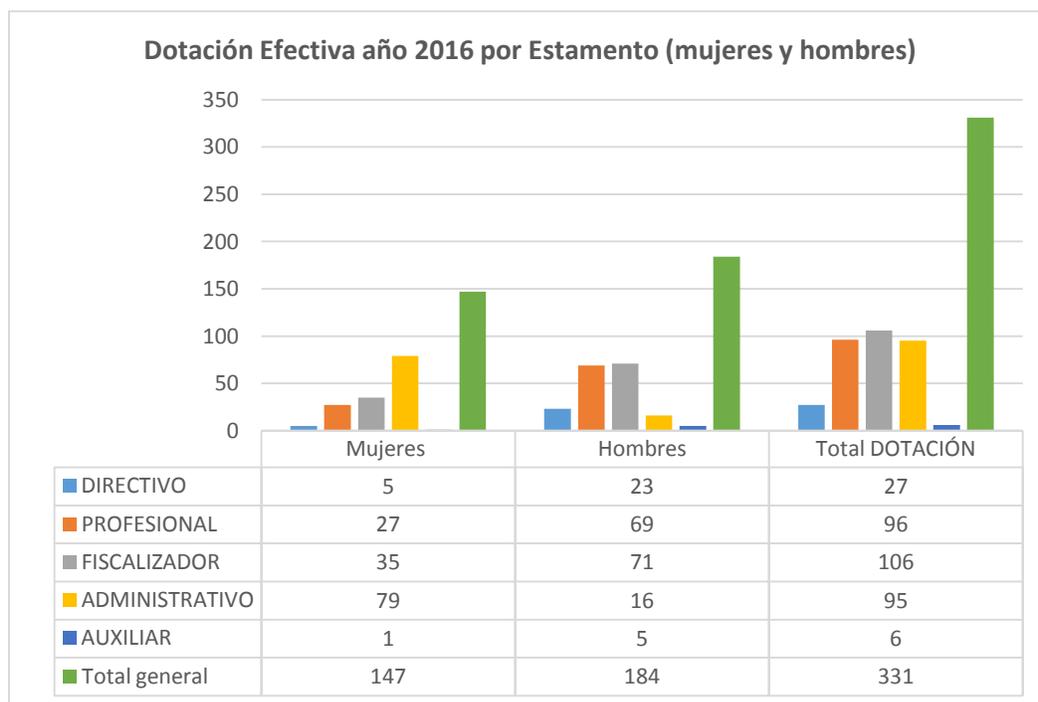
De las personas / conocimientos:

- ✓ Potenciar el desarrollo de quienes trabajamos en la SEC.
- ✓ Desarrollar un programa para la Gestión del Conocimiento.
- ✓ Fortalecer la capacidad de gestión de las unidades regionales.

## Funcionarios de la SEC

### Las Personas que dan vida a la Superintendencia- Nuestros Funcionarios

En la Superintendencia de Electricidad y Combustibles somos 331 funcionarios a los que se suman 27 colaboradores contratados a honorarios. En la SEC somos 161 mujeres y 197 hombres que estamos distribuidos a lo largo del país en la Dirección Nacional en la Región Metropolitana, 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales.



## Nuestro Presupuesto

Nuestra institución el año 2016, contó con un presupuesto total de **M\$ 12.000.000** con los que se financiaron todos los gastos de operación del Servicio para la prestación y entrega de los Bienes y Servicios que nos permiten cumplir nuestra Misión Institucional y aportar, cada día, a mayores condiciones de seguridad y calidad que se entrega a los ciudadanos en los sistemas de electricidad, gas y combustibles líquidos.

Nuestra ejecución presupuestaria a diciembre de 2016 llegó al 99,88%, siendo una de las más altas entre los organismos públicos a nivel nacional.

7

### Cuadro Ingresos y Gastos devengados año 2015 – 2016

Denominación	Monto Año 2015 M\$ <sup>1</sup>	Monto Año 2016 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>12.976.152</b>	<b>12.000.247</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	154.402	135.069	
APORTE FISCAL	12.748.228	11.807.030	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.093	1.952	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	69.428	56.196	
<b>GASTOS</b>	<b>12.861.901</b>	<b>12.409.774</b>	
GASTOS EN PERSONAL	9.690.278	9.645.000	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.357.906	2.193.249	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	96.550	79.555	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	482.683	259.927	
SERVICIO DE LA DEUDA	234.484	232.043	
<b>RESULTADO</b>	<b>114.251</b>	<b>-409.527</b>	

Nota: Presupuesto excedido debido a un Decreto modificatorio que rebaja el presupuesto del Subt. 21, del cual este servicio sólo tuvo conocimiento al cierre del año presupuestario

<sup>1</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,03782.

### III. Resultados de Gestión 2016

#### 1. Agenda Energética

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y las 56 medidas para los primeros 100 días de gobierno, se estableció la nueva Agenda de Energía, hoja de ruta con medidas concretas para construir una política energética para Chile. En ese contexto, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, como organismo relacionado con el Ministerio de Energía y actor de la Agenda Energética, durante el año 2016 llevó adelante diversas medidas tendientes a fortalecer la institucionalidad del sector; aumentar la calidad y oportunidad de la atención que se entrega a los usuarios y elevar los estándares de Servicio de las empresas del sector, en términos de interrupciones, accidentes y fortalecimiento de la incorporación de ERNC. Entre los principales logros del año 2016 tenemos:

#### **Autogeneración Eléctrica – Energías Renovables No Convencionales**

La Generación Ciudadana establecida mediante la Ley 20.571, es un sistema que permite la autogeneración de energía en base a Energías Renovables No Convencionales (ERNC) y cogeneración eficiente. Esta Ley, conocida también como Netbilling, Netmetering o Generación Distribuida, entrega a las personas la posibilidad de instalar sistemas que le permitan autogenerar la energía eléctrica que consumen y el **derecho a vender sus excedentes directamente a la distribuidora eléctrica a un precio regulado**, el cual está publicado en el sitio web de cada empresa distribuidora.



Gráfico N°1. Instalaciones Residenciales Declaradas (Ley 20.571)



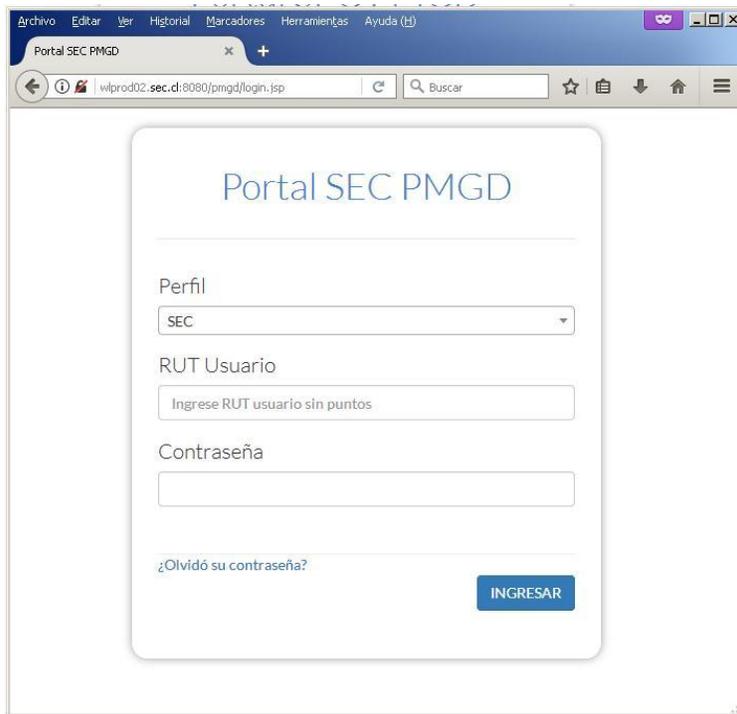
Todo sistema de generación eléctrica que busque acogerse a esta ley, debe ser declarado ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, que desde el año 2015 y como se informó en detalle en el BGI 2015, cuenta con una **Unidad Técnica Especializada en ERNC** para atender los requerimientos de la ciudadanía. Durante el año 2016 se declararon 624 instalaciones residenciales v/s las 91 inscritas el año 2015, lo que representa 4.126 Kw inscritos.

Durante el año 2016, se implementaron diversas medidas tendientes a fortalecer la incorporación de la ERNC al sistema eléctrico y a su vez consolidar la generación distribuida, entre las cuales destacan:

- Elaboración del marco técnico de Mini-Hidro: a través Oficio Circular 15194/2016 se comunicó Consulta Pública del anteproyecto de la Instrucción Técnica RGR N° 04/2016, que establece el diseño y ejecución de las instalaciones de centrales hidroeléctricas conectadas a la red de distribución, proceso de consulta que se encuentra finalizado;
- Elaboración del marco técnico de Mini-Eólica, Instructivo técnico RGR03 publicado de acuerdo a la Resolución Exenta N° 15535, de fecha 06.10.2016;
- Actualización del Reglamento de la Ley 20.571, Decreto Supremo N° 103 publicado el 20 de Enero de 2017, que tiene por objetivo ser un impulso para la consolidación en el mercado nacional de la Generación Distribuida, eliminar las barreras de entrada para la implementación y uso de estas tecnologías, incorporando los conocimientos y experiencia alcanzados durante el primer año de aplicación de la Ley; y,

- La implementación de una plataforma para monitorear el proceso de conexión del PMGD y de la Ley 20.571, plataforma que pasa a ser una herramienta que facilita la interacción entre la SEC, las empresas distribuidoras y sus clientes, mejorando y estandarizando el flujo de información entre los distintos actores, e introduce el nuevo trámite TE5: "Declaración de puesta en servicio de un PMGD". Esta Plataforma fue implementada mediante el convenio de transferencia de recursos establecido entre la Subsecretaría de Energía y la SEC y se encuentra en operaciones a disposición de los usuarios a través del siguiente Link:

[http://www.sec.cl/portal/page?\\_pageid=33,6677703&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.sec.cl/portal/page?_pageid=33,6677703&_dad=portal&_schema=PORTAL)



The image shows a screenshot of a web browser displaying the login page for the Portal SEC PMGD. The browser's address bar shows the URL: `wlprod02.sec.cl:8080/pmgd/login.jsp`. The page content includes the title "Portal SEC PMGD" and a login form with the following fields:

- Perfil:** A dropdown menu currently set to "SEC".
- RUT Usuario:** A text input field with the placeholder text "Ingrese RUT usuario sin puntos".
- Contraseña:** A text input field for the password.
- ¿Olvidó su contraseña?:** A link for password recovery.
- INGRESAR:** A blue button to submit the login information.

## Proyecto Cuentas Claras y Simples



El año 2016 se concretó la última etapa del Proyecto Cuentas Claras, Simples y Transparentes, proyecto que con la participación de la industria y la ciudadanía llevó a implementar nuevas boletas de electricidad y de gas.

11

Durante el año se realizaron pilotos de la boleta eléctrica en las ciudades de Puente Alto, Arica y Coyhaique, los que fueron evaluados positivamente a través de estudios que arrojaron disminuciones en los niveles de insatisfacción en cerca de 15 puntos porcentuales en relación a la que circulaba anteriormente, e incrementos en la satisfacción general de entre 11 y 29 puntos porcentuales. Similares resultados se aprecian en los conceptos de claridad, entendimiento y confianza.

Las nuevas boletas de electricidad y gas fueron presentadas formalmente por la Presidenta de la República Señora Michelle Bachelet el 19 de diciembre del 2016. Con su implementación definitiva, unos 6 millones de hogares reciben una nueva boleta de electricidad y alrededor de 1.5 millones de hogares la nueva boleta de gas.



## Proyecto de Fortalecimiento y Modernización de la SEC

Durante el año 2016 se avanzó en establecer la línea e ideas base para la redacción a nivel de articulado del Proyecto de Ley a presentar al Ministerio de Energía para su posterior tramitación en el Congreso Nacional. Una definición central adoptada por nuestra Institución al iniciar la discusión de esta propuesta, fue que todo su desarrollo contaría con la mayor difusión y oportunidades de participación tanto para los funcionarios de la Institución, como a los distintos agentes del mercado.

12

Se realizaron presentaciones y talleres con todos los funcionarios de la SEC, al tiempo que, el Superintendente y parte del Equipo Directivo que está liderando este proyecto, sostuvieron encuentros y reuniones de trabajo con el Consejo de la Sociedad Civil de la SEC y por intermedio de éste, reuniones ampliadas en las que participaron las Asociaciones Gremiales; representantes de las distintas empresas del sector eléctrico y de los combustibles, Colegio de Ingenieros, Cámara Chilena de la Construcción, Colegio de Instaladores y Asociaciones de Consumidores y Usuarios; quienes entregaron su opinión respecto de las propuestas presentadas y sus observaciones y recomendaciones respecto del alcance que se le debe dar al rol de la SEC en esta nueva etapa y las facultades y funciones de las que debe ser dotada para responder a los desafíos de un mercado dinámico, exigente y complejo en el que se ha transformado el sector energético.



En las reuniones ampliadas sostenidas con los y las dirigentes de la sociedad civil, asociaciones de Consumidores y Usuarios; representantes de las Asociaciones Gremiales de Empresas Electricas, de Combustibles y de Gas; entre otros, se valoró especialmente que la Superintendencia y el Superintendente iniciaran la discusión y

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

análisis sobre un proyecto relacionado con la modernización del Servicio dando espacio para conocer y considerar la opinión de los usuarios y de los distintos actores de la industria.

Entre las propuestas y observaciones surgidas en estos encuentros, destacan la necesidad que este proyecto de modernización contemple dotar a la institución de nuevas facultades para asumir un rol regulador en la implementación de nuevas fuentes energéticas. Plantean que la SEC debe pasar de ser una Superintendencia de Electricidad y Combustibles a una Superintendencia o Agencia del Energía, donde se puedan abordar áreas que hoy quedan dispersas en distintos organismos y donde no existe una coordinación adecuada para definir y avanzar en esas materias, como es el caso de la energía nuclear y la fiscalización a los centros de pruebas y experimentación existente; en materia de biogás y biomasa asociados a vertederos con las oportunidades y riesgos que hoy conllevan, entre otras.

También en estas reuniones se abordó la propuesta de dotar de validez legal a los Planes de cumplimiento que aplica la institución como mecanismo de seguimiento de procesos asociados a la fiscalización y detección de infracciones; los Planes de solución y auto-denuncia por el incumplimiento de obligaciones emanadas de la normativa en materia energética como mecanismo que posibilite la acción de esta Institución en la gestión de normalizaciones y la posibilidad de eximir del monto de la multa al infractor en la medida que cumpla condiciones y requisitos definidos por la autoridad; Responsabilidad subsidiaria, propuesta que busca asignar responsabilidad a quienes se encuentran liderando a las empresas fiscalizadas y conjuntamente, homologar el esquema aplicable por otras Superintendencias como la de Medio Ambiente (artículo 45 Ley 20.417; Respuestas con efectos colectivos; Auditorías; y, Situaciones de escasez energética cuando un actor de la industria esté en situación compleja para cumplir con su obligación de entregar un determinado servicio en la forma y continuidad que establece la normativa vigente.

Las actas de estas reuniones, con el detalle de los temas tratados y quienes participaron de ellas está disponible para consulta general en nuestro sitio WEB, Banner de Participación Ciudadana, link [http://www.sec.cl/transparencia/participacion\\_ciudadana\\_historico/consejo\\_sc\\_2016.html](http://www.sec.cl/transparencia/participacion_ciudadana_historico/consejo_sc_2016.html)

## 2. Atención Ciudadana

### Nuestros canales de atención

La SEC dispone de diferentes canales de atención (Presencial en todas las oficinas a lo largo del país, convenio con Sernac y algunas municipalidades; online a través de nuestro sitio web [www.sec.cl](http://www.sec.cl) y aplicación mobile; y Call-Center 600.6000.732) los que han permitido generar una mayor cercanía con las personas y entregarles la posibilidad de realizar presentaciones o interponer reclamos de la manera que les resulte menos gravosa y de más fácil acceso según la localidad o región del país en que se encuentren.



Durante el año 2016 realizamos 174.842 atenciones, las cuales se clasifican en: 139.665 consultas; 11.341 solicitudes; 234 denuncias; y 23.470 reclamos, de los cuales 11.857 fueron gestionados directamente por la Institución, lo que equivale a un 44% más de atenciones respecto al año 2015.



Gestionamos el 99% de los reclamos recibidos en menos de 60 días y el 95% de estos en menos de 30 días.

También destacamos que somos uno de los organismos públicos que mayor cantidad de solicitudes de información por Ley de Transparencia atiende, respondiendo sólo el año 2016 más de 2800 requerimientos, en forma oportuna, en los plazos establecidos por la Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información y buscando cumplir con el principio facilitación, oportunidad y máxima divulgación en beneficio de nuestros usuarios.



Todo ciudadano puede realizar solicitudes de información amparado en la Ley de Transparencias y acceso en la información pública en nuestra Superintendencia por medio del siguiente link: [Solicite Información Aquí](#) ; o de manera presencial en cualquiera de nuestras oficinas de atención de público a lo largo del país: Ubicación Oficinas Regionales de la SEC [Aquí](#).

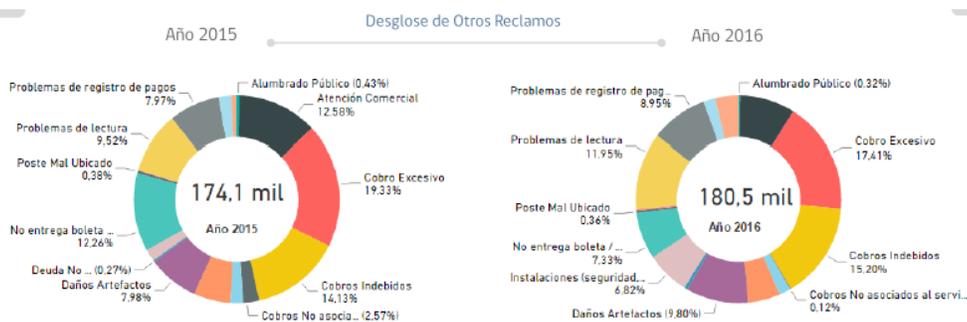
## Seguimiento Reclamos ante empresas Electricas

La SEC, además de recibir y atender directamente reclamos y presentaciones de los usuarios contra las empresas distribuidoras que les entregan suministro eléctrico, realiza un monitoreo y control permanente sobre la gestión que las mismas empresas efectúan directamente sobre los reclamos y las presentaciones que hacen los usuarios directamente en sus oficinas comerciales o canales de atención. Este monitoreo abarca principalmente la calidad de atención, tiempos de respuesta, disponibilidad de los canales de atención, horarios de atención y resolución de las presentaciones, entre otros aspectos relevantes.



Durante el año 2016, las empresas de electricidad recibieron más de 180 mil reclamos, lo que representó un aumento del 3,6% en relación a los reclamos ingresados a la industria eléctrica el año 2015, dato del que quedan excluidos los reclamos por interrupciones de suministros.

Grafico N° 2: Desglose Reclamos a Empresas Electricas años 2015 y 2016



Un dato importante es que el 99% de los reclamos que reciben y atienden directamente las empresas de electricidad, son tramitados en un plazo inferior a los 30 días, lo que va en línea con las exigencias que la SEC ha hecho a las empresas sobre los tiempos de respuesta a sus clientes.

Finalmente se debe hacer presente, que de los reclamos atendidos y respondidos directamente a sus clientes por las empresas distribuidoras de electricidad, sólo un 4,6% presentó un reingreso a este órgano fiscalizador por disconformidad con la atención o con la respuesta entregada.

### 3. Ámbito Eléctrico

#### Fiscalización directa electricidad

16

Durante el año 2016, se inscribieron a lo largo del país 317.878 instalaciones eléctricas en 177.374 "Declaraciones", siendo el 77% de éstas destino habitacional. Se realizaron un total de 14.804 inspecciones, correspondiendo a 11.380 inspecciones técnico documental y 3.424 inspecciones en terreno. Las inspecciones técnico documentales corresponden a verificaciones del cumplimiento normativo en los proyectos declarados ante esta Superintendencia; revisión de aspectos técnicos y de seguridad en planimetría, además de la revisión de la documentación, completa y actualizada, establecida en la legislación vigente.



Las inspecciones técnico terreno, en tanto, corresponden a aquellas en que personal fiscalizador de esta Superintendencia se constituye en 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.



En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta inspección en las áreas de mayor riesgo, realizando una tarea previa de análisis y utilización de las herramientas tecnológicas para identificarlas, alcanzando un porcentaje de 87% de rechazo de las instalaciones inspeccionadas en terreno, lo que da cuenta, que en el ámbito eléctrico, se está cumpliendo el objetivo de focalizar recursos limitados directamente en aquellos sectores donde se hace más necesaria nuestra intervención, es decir, fiscalizar las

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

instalaciones que potencialmente presentan niveles de criticidad, detectando los incumplimientos e instruyendo oportunamente su regularización.

Tabla N°1: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctricos	3.424	2.986	87%

## Fiscalización indirecta electricidad

El objetivo de la fiscalización indirecta es sistematizar procesos de la industria eléctrica que son relevantes para la calidad de servicio que reciben los usuarios, y monitorearlos desde el origen (empresa). Entre estos procesos se abordan los relacionados con facturación e interrupciones como materias centrales para una buena calidad de servicio hacia las personas.

### Facturación

Durante el año 2016, se trabajó en la determinación del estado base de los procesos de facturación de la industria. Para esto se analizaron una serie de indicadores, entre los que destacan "clientes no leídos mensualmente" y "clientes no facturados". Además, se definió un protocolo de revisión de los precios en función de los valores en boletas y pliegos tarifarios. El seguimiento de estos indicadores para el año 2016, indica que el número de clientes no leídos mensualmente fue de 27 por cada 1.000 clientes, mientras que el de no facturados llegó a 11 por cada 1.000 clientes.



También, se estableció realizar el seguimiento de los factores que se relacionan con la confianza del cliente - en la cadena de los procesos involucrados- para la determinación del pago a efectuar por el servicio prestado por la empresa distribuidora. Para ello se estableció un programa de trabajo con meta al año 2020, en el cual se espera alcanzar:

- i. Que las empresas de distribución cuenten con una certificación de su proceso de facturación, mientras que, el año 2016 se avanzó en este proceso con las empresas del grupo CGE, a partir de lo cual, para el 2017 se espera realizar un estudio para instruir a la industria la implementación de una metodología estándar de certificación del proceso, desde la toma de lectura hasta la recaudación.
- ii. Monitorear indicadores relativos al proceso de facturación, en especial a la tarifa utilizada y otros indicadores, como cobertura de la toma de lectura y la emisión de las boletas o facturas. Para ello durante 2016 se definió un protocolo de revisión de los precios en función de los valores en boletas y pliegos tarifarios y se determinó la necesidad de adaptar un proceso de captura de tarifas y facturación mensual a la nueva condición tarifaria, lo que se irá implementando a través de diversos proyectos a ejecutarse durante el año 2017.
- iii. Realizar un seguimiento a variables relacionadas con la percepción del cliente respecto del proceso, en particular a partir de la Encuesta de Calidad de Servicio y los reclamos realizados por temas de facturación. Para ello se estableció como referencia la Encuesta que realizan las empresas distribuidoras de forma anual para el Ranking de Calidad de Servicio, definiéndose indicadores y obteniendo los siguientes valores de referencia para el año 2016 sobre un universo de 6 millones de clientes del sistema de distribución:

Tabla N°2: Satisfacción Usuarios Proceso Facturación

Satisfacción en el Servicio General	86%
Satisfacción general con la boleta	80%
Confianza toma de lectura	78%

- iv. Incorporar a la fiscalización los cambios que se establecieron a nivel país en relación al Reconocimiento de la Generación Local (RGL), la Equidad Tarifaria Residencial (ETR) y la incorporación de nuevas tarifas y condiciones de regulatorias en el VAD 2016-2020

## Interrupciones

El indicador SAIDI (System Average Interruption Duration Index), que posee un impacto directo sobre las personas, toda vez que mide cuánto se les ha interrumpido en su hogar, lugar de trabajo o de estudio, el suministro eléctrico, muestra que el año 2016 experimentó una reducción de un 27% respecto del año 2015; reducción que se explica por bajas en sus clasificaciones “Externa”, “Interna” y “Fuerza Mayor”.

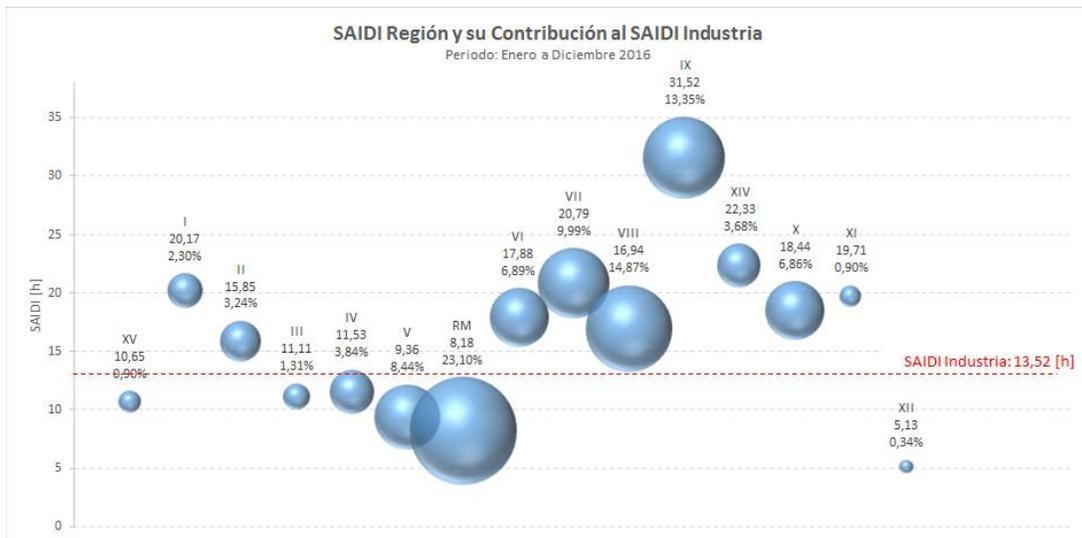


Para obtener este resultado, entre otras acciones, la SEC conformó el Equipo de Gestión de Interrupciones, el cual definió una estrategia para enfocar los esfuerzos sobre el 20% de los alimentadores que explicaban el 80% del SAIDI Anual de la Industria.

Se desarrolló una metodología llamada “de Focalización y Priorización”, con la cual se identificaron los 242 alimentadores que más contribuían al SAIDI Industria, a partir de lo cual se sostuvieron reuniones con las empresas de distribución de electricidad, instruyéndoles formalmente establecer planes de acción para reducir las horas de interrupción en todos sus alimentadores, llevando a cabo las acciones necesarias para una rápida restitución del suministro indistintamente de la causa de la falla, dando prioridad a los alimentadores ya mencionados.

La metodología de Focalización y Priorización está basada en un modelo de análisis estadístico en función de la cantidad de clientes afectados y brecha del desempeño respecto del esperado; se calcula la contribución que cada objeto de análisis, ya sea, región, comuna, empresa, alimentador, etc., hace al SAIDI Industria. De esta forma se obtiene el gráfico de “SAIDI Región y su Contribución al SAIDI Industria”.

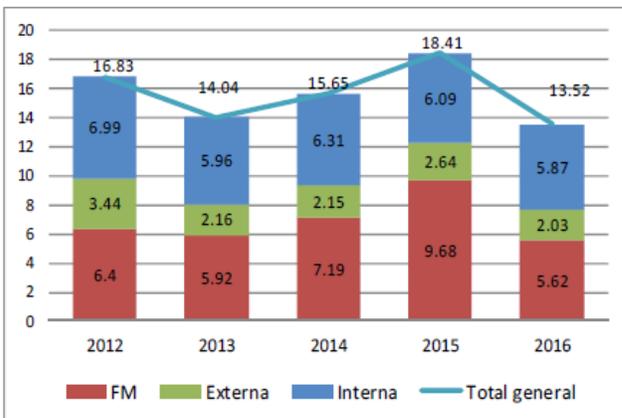
Gráfico N°3. Contribución al SAIDI por Región.



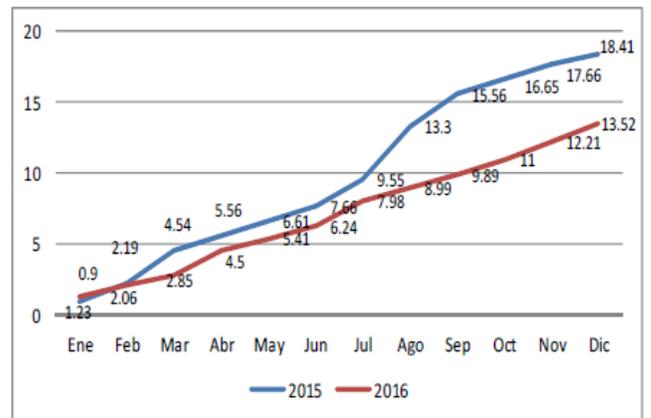
Con el resultado del SAIDI del año 2016, que llegó a 13,52 horas en promedio país, se logró un hito importante, cual es, el haber desplazado al 2013 como el año de mejor SAIDI Industria, reduciendo su valor en un 3,8% respecto de dicho año y en un 27% respecto de 2015, pasando a ser este resultado, el índice de referencia para mejorar este indicador en los próximos años, como se puede apreciar en los siguientes gráficos.

Gráfico N°4 y N°5. Evolución SAIDI.

SAIDI Anual Industria Nacional



SAIDI Mensual Industria



Otro de los componentes relevantes a la hora de medir el SAIDI, es la determinación de Fuerza Mayor (FM), para lo cual, esta Superintendencia se ha enfocado en revisar la forma en que hoy se determina dicha calificación y su impacto real en las horas de interrupción del usuario final.

Del trabajo realizado en mesas con la industria, se enunciaron y describieron las causas que dan origen a una interrupción de suministro y su agrupación en “familias”, según las cuales se definieron los criterios o rangos de postulación, de las determinadas causas que originan las interrupciones, y de los diferentes medios probatorios mínimos para acreditar los requisitos que deben concurrir para configurar la eximente de responsabilidad “caso fortuito o fuerza mayor”. Por último, se propusieron rangos, criterios o estándares mínimos para que la autoridad califique a una determinada interrupción –que haya sido postulada– como originada por caso fortuito o fuerza mayor.

Mediante la Resolución Exenta N° 15.704/2016 se fijó el alcance y requisitos que deben reunir las causas que originen un evento que provoque la interrupción de servicio eléctrico, a fin de calificar dicha interrupción como Fuerza Mayor, sólo cuando se den condiciones realmente justificadas, materia sobre la que se continuará trabajando el año 2017.

## Otros procesos relevantes sector eléctrico

### Implementación de nueva Ley de Tx

El 20 de julio de 2016 se publicó la Ley N° 20.936 que “Establece un nuevo Sistema de Transmisión Eléctrica y crea un Organismo Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional”. En dicho contexto se ha verificado que se requiere llevar adelante nuevos procesos, algunos de los cuales la SEC ya venía desarrollando, tales como el de Calificación de Fuerza Mayor, Procedimiento de Compensaciones y la actualización del proceso de Estudio de Análisis de Falla. Actualmente estos procesos se encuentran en pleno desarrollo para que puedan estar en aplicación en las fechas de entrada en vigencia de la Ley.



También se está trabajado con el Ministerio de Energía y con la Comisión Nacional de Energía, en la elaboración de los Reglamentos que se establecen en la Ley, y con el Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional para la determinación de la información que debe ser puesta a disposición de los ciudadanos a través del

Sistema de Información Pública del Coordinador, información que será utilizada por este organismo fiscalizador para el monitoreo del mercado eléctrico.

## Disminuir el riesgo a las personas con Instalaciones Eléctricas Seguras

22

### Sistema Certificación Instalaciones Eléctricas

Definir y construir un sistema de certificación de instalaciones interiores eléctricas ha representado todo un desafío para la industria y también para esta Superintendencia. Tenemos un amplio consenso respecto de que es una necesidad y la demanda de distintos actores, entre la industria, colegios profesionales y las asociaciones de usuarios y clientes; pero definir e implementar una metodología y modelo de negocio de certificación eléctrica para instalaciones interiores que sea realmente útil, que responda a las necesidades de la industria, que contribuya realmente a la seguridad de las instalaciones y finalmente de las personas; y que sea viable en lo técnico y lo económico. Se requiere un trabajo serio, donde se consulten y escuchen a diferentes actores y se conozca en profundidad experiencias similares en otras industrias y otros países.



Durante el año 2016, se realizó una revisión de modelos de certificación, entre estos, el de Gas en la industria chilena; modelos Europeos, particularmente España e Inglaterra; modelos Americanos en Colombia, USA y México; y modelos Consiel de Francia y Portugal.

En la actualidad, se está trabajando en el diseño e implementación del Marco Normativo, identificando y definiendo los actores que integrarán el nuevo modelo de certificación, entre los que se encuentran el Ente Regulador, el Organismo de Acreditación, Organismos de Certificación, Organismo de Capacitación, Sistema de Auditoría, Instaladores e Inspectores de obra y las Inspecciones periódicas.



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

### Concesiones

En el ámbito de las Concesiones, durante el año 2016 se despacharon 66 informes y proyectos de decreto de concesiones de transmisión, 79% de los cuales fueron tramitados en un plazo menor a 55 días hábiles, cumpliendo con las metas establecidas, y dando cuenta que la nueva aplicación de gestión de Concesiones y los ajustes que se han introducido a los procedimientos aplicados, están ayudando a mejorar el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias y técnicas por parte de los actores interesados, contribuyendo además a reducir los tiempos de tramitación.



## 4. Ámbito Combustibles

### Fiscalización Directa Combustibles

Durante el año 2016, en el sector de los combustibles se inscribieron 111.143 instalaciones en 31.586 Declaraciones, donde el 94% de ellas correspondía a destino habitacional. Se realizaron un total de 6.567 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo a 4.067 inspecciones técnico documental y 2.500 inspecciones en terreno, obteniéndose un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del 85%. Se mantuvo el estándar establecido por nuestro modelo de foco en el riesgo, posibilitando aplicar las medidas correctivas de manera oportuna.

Tabla N°3: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	2.500	2.133	85%

En lo que se refiere sólo a Combustibles Líquidos, durante el año 2016, la unidad técnica a cargo, además de sus funciones tradicionales de fiscalización, llevó adelante tareas destinadas a dar cumplimiento a compromisos externos



como el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA) 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 565 tanques de instalaciones de expendio al público de combustibles líquidos, cuyos resultados fueron oportunamente informados a la Seremi de Medio Ambiente, en el Marco del Plan de Episodios Críticos Región Metropolitana.

## Emergencias y accidentes combustibles

En el ámbito de los accidentes, la tarea es mitigar los riesgos asociados a las actividades de la distribución y consumo de los combustibles, focalizando los planes de acción para movilizar a la industria/agentes y verificando su desempeño a través de la adquisición de información en un sistema de información estructurado, respecto de las emergencias de la industria de los combustibles, con indicadores asociados que permitan obtener un diagnóstico de la seguridad en cada uno de los segmentos.



Respecto de las tareas ejecutadas durante el año 2016, se implementaron dos estrategias con la finalidad de disminuir el nivel de emergencias en la industria del gas, dichas estrategias se concentraron en las instalaciones que registraran más emergencias y que son de responsabilidad de las empresas, para ello se le solicitaron a las propias empresas planes de acción conducentes a lograr la disminución de sus emergencias. Lo anterior implicó que al finalizar el año 2016 la industria de la distribución de gas tuvo 49.265 incidentes y 98 accidentes, totalizando 49.363 emergencias, registrando una disminución del 9,6% de emergencias, respecto del año 2015, y de un 54% respecto de los accidentes, en el cuadro a continuación se detallan dichas cifras.

Tabla N°4: Evolución total Emergencias.

<b>Emergencias</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Variación</b>
Accidente	213	98	-54,0%
Incidente	54.388	49.265	-9,4%
Total Emergencias	54.601	49.363	-9,6%

Gráfico N° 6: Comparación accidentes y emergencias ocurridas durante el año 2016 respecto de año 2015.



Respecto a la variación por segmento, la principal variación se dio en la distribución de GLP Granel con una disminución del 15,2%, la variación de los segmentos de GDR, GDR GLP y Envasado GLP.

Tabla N°5: Evolución Emergencias GAS.

Emergencias	GDR	GDR GLP	Granel GLP	Envasado GLP	Total
Accidente	3	15	11	69	98
Incidente	18.069	5.623	3.701	21.872	49.265
Total Emergencias	18.072	5.638	3.712	21.941	49.363
Variación c/r 2015	-9,2%	-13,4%	-15,2	-7,9%	-9,6%

GDR = Gas Distribución de Red

GLP = Gas Licuado de Petróleo

## 5. **Ámbito Productos y Desarrollos Normativos**

### Certificación y Fiscalización Productos

26

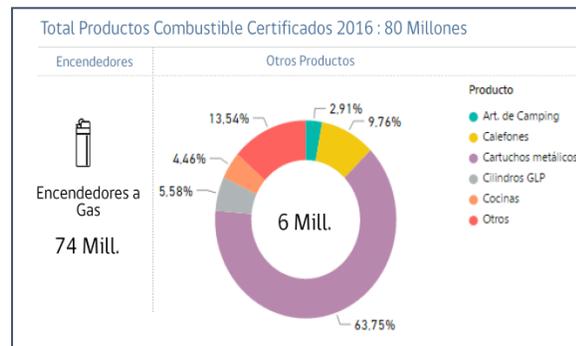
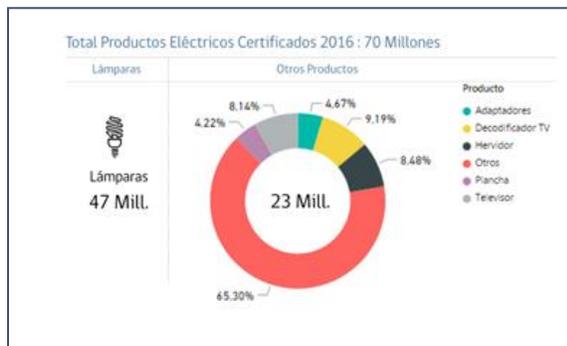
Durante el año 2016, la Superintendencia realizó fiscalizaciones a puntos de venta en los que se comercializan productos eléctricos y de gas, sujetos a la obligatoriedad de certificación, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa.



El sello SEC, es un distintivo que deben traer adheridos y a la vista los productos que han sido sometidos al proceso de certificación y que permite identificar el certificado asociado a ese producto. Durante el año 2016 se certificaron y marcaron un total de 351.253.985 productos eléctricos y 100.063.965 productos de combustibles, siendo los más certificados enchufes macho y hembra, conduits rígidos, lámparas halógenas, lámparas fluorescentes compactas e interruptores manuales en el caso eléctrico y elementos de instalaciones de gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero) y cartuchos metálicos en el caso de combustibles.

Del total de productos, si realizamos un zoom a los productos certificados de uso ciudadano o denominados plug & play, durante 2016 se certificaron 150.184.332 productos eléctricos y de combustibles.

Grafico N° 7 Productos eléctricos y combustibles de mayor uso ciudadano certificados



De la misma manera y en el marco de los Compromisos de Gobierno año 2016, la Superintendencia, en conjunto con el Ministerio de Energía ha realizado acciones de difusión relativa al etiquetado de eficiencia energética, en términos que importadores y comerciantes sepan e incorporen en sus procesos comerciales esta obligación a la hora de importar y vender una serie de productos sometidos a certificación de E.E. Asimismo, se busca que los usuarios incorporen el criterio de Eficiencia Energética y exijan la correspondiente etiqueta de certificación a la hora de evaluar un determinado producto para su adquisición.

También en este ámbito se han definido estándares mínimos de desempeño energético y establecido el correspondiente etiquetado para iluminación, motores industriales y refrigeradores.

### Desarrollos Normativos

Durante el año 2016, la SEC continuo avanzando en un conjunto de desarrollos normativos, los cuales tienen por objeto adecuar o actualizar la normativa vigente, haciéndose cargo de los avances tecnológicos de la industria, de nuevos requerimientos en materia de calidad y seguridad; la aparición de nuevos productos y la incorporación nuevas formas de generar energía. En este contexto, el año 2016 los proyectos de desarrollo normativo y su estado son:

- 1) Proyecto nueva Norma 5 "Electricidad- Instalaciones eléctricas de corrientes fuertes", Después de sistematizar la consulta pública y disponer de una propuesta final, que de acuerdo a especialistas que la han revisado lo planteado en este nuevo reglamento, está en la línea del uso y costumbre internacional, se espera que durante el primer semestre de 2017 se inicié el respectivo trámite administrativo ante SEGPRES y Contraloría General de la República.
- 2) Proyecto nueva Norma 4, "Reglamento de Seguridad de Instalaciones de Consumo de Energía Eléctrica". Proyecto de reglamento que finalizada la consulta pública, se encuentra en proceso de revisión más de 3000 observaciones recibidas, contemplando despachar el nuevo reglamento en septiembre de 2017.
- 3) Decreto Supremo N 119 del Ministerio de Energía del año 2016 Aprueba Reglamento de Seguridad para Plantas de Biogás e Introduce modificaciones al



Reglamento de Instaladores de Gas, el que fue promulgado el 01/09/2016 y publicado en el D.O. 02/02/2017, cuyo objeto es actualizar la legislación vigente y contar con una reglamentación que vele por la seguridad de las personas y bienes en los aspectos vinculados a las operaciones y uso del biogás.

- 4) Decreto Supremo N°2, del Ministerio de Energía, "Reglamento de Alumbrado Público de Vías de Tránsito Vehicular" Publicado en el Diario Oficial del 04.12.2015, y con vigencia diferida a partir del 01 de junio de 2016.
- 5) Decreto Supremo N°51, del Ministerio de Energía, "Reglamento de Alumbrado Público de Bienes Nacionales de Uso Público Destinados al Tránsito Peatonal", publicado en el Diario Oficial del 30.12.2015, y con vigencia diferida a partir del 27 de junio de 2016.

## 6. Procesos Jurídicos Relevantes y Sanciones

En el ejercicio de sus facultades, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, lleva adelante diversos procesos para gestionar el debido cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad que la normativa vigente establece para los productos y servicios energéticos que se comercializan en el país. Entre sus facultades, está la llevar adelante investigaciones y procesos administrativos en los casos de presentarse incumplimientos o infracciones a las normas técnicas y reglamentos que regulan estos servicios.



Durante el año 2016 la SEC monitoreo y gestionó en tribunales, procesos sancionatorios relevantes, por multas que habían sido recurridas ante tribunales por las empresas sancionadas, entre estos casos tenemos:

1. Multa a Chilectra por \$ 670 millones: En Abril 2014 se interrumpe el suministro a más de 45 mil clientes. La investigación SEC determinó que hubo falta de mantención en instalaciones de Chilectra.
2. Multa a Lipigas por \$470 millones: Durante el 2015 SEC investiga a empresas de GLP y determina que sus controles de calidad de GLP son insuficientes para asegurar la calidad exigida al combustible que venden.

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

3. Multa a operadoras de Cable (VTR – ENTEL) por \$500 millones: Durante el 2015 SEC investiga denuncia por decodificadores sin certificación reglamentaria. Sancionando a VTR, Entel, y Direct TV.

Del total de procesos que terminaron con recursos en tribunales (65 casos), en el 97% de éstos (63 casos) los tribunales ratificaron durante el año 2016 la sanción cursada y las acciones instruidas por la SEC, lo que significó que de los \$3.800 millones, los tribunales confirmaron multas por \$3.200 millones.

Grafico N° 8 Resultado Procesos Judiciales por sanciones cursadas

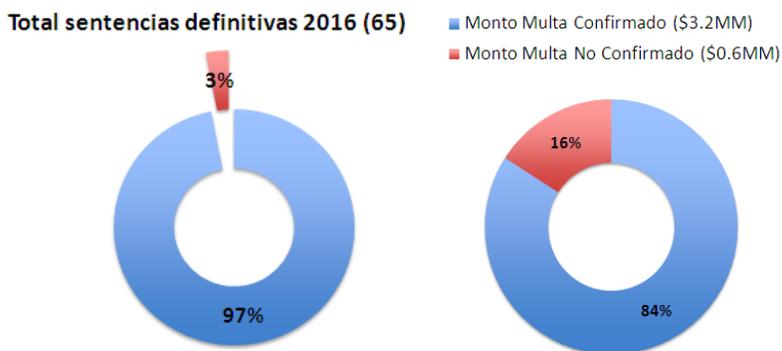
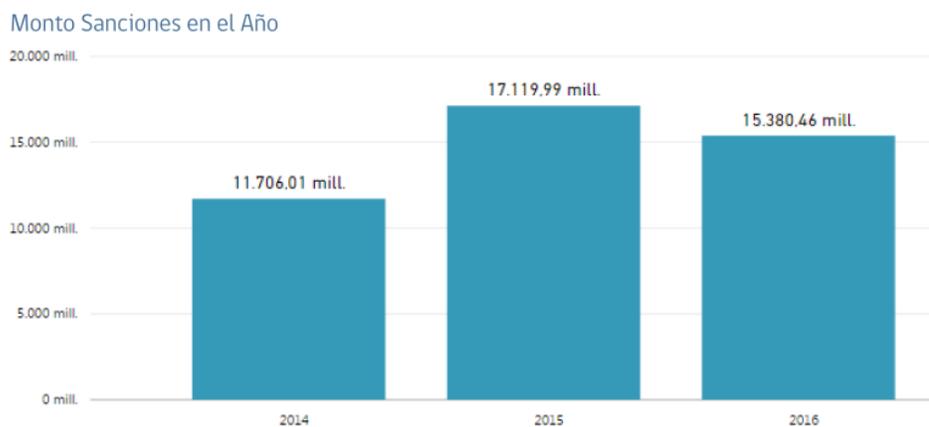


Grafico N° 9 Montos totales de sanciones cursadas por año



## 7. Participación Ciudadana

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 20.500 de 2011 y el Instructivo Presidencial 07 de agosto de 2014, ha implementado los mecanismos de Participación Ciudadana “Consejo de la Sociedad Civil”; “Cuentas Públicas Participativas”; “Consultas Públicas” y “Acceso a Información Relevante”.

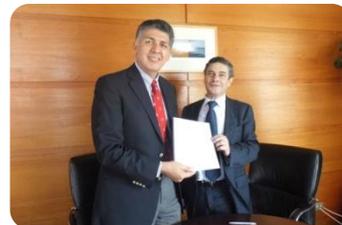
30

Más allá de la obligación normativa, la SEC, tanto a nivel de su máxima autoridad nacional, como por medio del trabajo realizado por cada uno de sus Directores Regionales y las jefaturas de División y Departamento, han otorgado un espacio relevante a la opinión de las personas en la gestión del Servicio y en los procesos que le compete fiscalizar e implementar políticas públicas de acuerdo a las facultades y obligaciones que la Ley nos confiere.

En el contexto nacional, no sólo en la discusión sobre la modernización de la SEC se ha otorgado espacio a la opinión de los distintos actores involucrados, sino también, escuchar la opinión de las personas se ha instalado en la Institución como una herramienta de gestión en procesos institucionales como las Consultas Públicas de Desarrollos y Actualizaciones Normativas o Protocolos Técnicos; también en la definición de acciones y políticas públicas, cual es el caso de la nueva boletas de gas y electricidad; y la incorporación de encuestas de satisfacción a procesos tan relevantes e importantes para las personas como los relacionados con la facturación de su servicio eléctrico. En esta línea, también destacamos el trabajo en terreno de nuestros Directores Regionales, con diálogos participativos en las actividades desarrolladas con Juntas de Vecinos, Asociaciones de Usuarios y otras organizaciones funcionales de la civilidad en las comunas de su respectiva región, lo que da cuenta, de un esfuerzo serio por dar cabida a la opinión de la ciudadanía y establecer un diálogo permanente entre los distintos actores del sector, con la convicción que es la mejor forma de definir e implementar políticas públicas más efectivas en beneficio de la comunidad

## Consejo de la Sociedad Civil

El COSOC de la SEC está integrado por 11 organizaciones, representantes de Asociaciones Gremiales del sector energía, Colegios Profesionales, Colegios de Instaladores y Asociaciones de Consumidores y Usuarios. Preside este Consejo Cristián Hermansen Rebolledo, representante y Presidente del Colegio de Ingenieros de Chile. La modalidad de trabajo del Consejo el año 2016 consistió en la realización de 5 reuniones programadas en las que se abordaron materias de interés institucional y de los integrantes del Consejo como fueron la conformación, funciones y atribuciones de la nueva Unidad de Fiscalización de Energías Renovables no Convencionales; el Proyecto Cuentas Claras; Sistema de Certificación Eléctrica, entre otros.



31

El Consejo de la Sociedad Civil de la SEC, también participó de manera particular en la discusión inicial tendiente a construir la propuesta para Proyecto de Ley de Modernización de nuestra Institución, conociendo de primera fuente los lineamientos e ideas base de la propuesta y entregando sus observaciones y sugerencias tendientes a dotar a la SEC de facultades y un marco normativo que responda de mejor manera a las exigencias actuales de un mercado energético diverso, competitivo y sometido a rápidos y profundos cambios a la par de la evolución de las herramientas tecnológicas.



También, el COSOC de la SEC fue la instancia, por medio del cual, se convocó a distintos actores de la Industria, de la Academia, Colegios Profesionales y Agrupaciones de Usuarios y Consumidores, a conocer y ser parte de este trabajo, ampliando la plataforma de análisis y discusión de manera tal, que a la hora de entregar una propuesta de Proyecto de Ley, ésta cuente con el mayor consenso y respaldo.

Toda la información del trabajo realizado puede encontrarla en [http://www.sec.cl/portal/page?\\_pageid=33,6437705&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.sec.cl/portal/page?_pageid=33,6437705&_dad=portal&_schema=PORTAL)

## Cuenta Pública Participativa

La SEC cada año publica su Cuenta Pública Nacional de manera virtual y cuentas públicas participativas, presenciales y virtuales a nivel regional. El año 2016 la Cuenta se publicó a partir del 26 de abril en el Portal de Participación Ciudadana del sitio web de la Superintendencia, en el link: [http://www.sec.cl/portal/page?\\_pageid=33,3761504&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.sec.cl/portal/page?_pageid=33,3761504&_dad=portal&_schema=PORTAL)

32

## Consulta Pública

Todos los años la SEC realiza una consulta pública participativa virtual, sobre materias relacionadas con las funciones del Servicio y la atención de temas de interés ciudadano. Mientras el año 2014 la Consulta abordó el tema de facturación bajo el nombre de "Cuentas Claras, Simples y Transparentes", con más de 37 mil encuestas respondidas por la ciudadanía, el año 2015 la consulta se trató sobre las mejoras e incorporación de nuevos canales de atención de usuarios, concurriendo con su opinión más de 2.500 personas; el año 2016 la Consulta Pública se dirigió a los Instaladores de Gas y Electricidad y a las Personas clientes de estos servicios, con el objeto de evaluar el sistema de buscador disponible en nuestro sitio WEB y obtener sugerencias y propuestas para que este sea más útil y utilizable tanto por los instaladores como por los usuarios y clientes de estos servicios.

Participaron en la Consulta pública 10.177 ciudadanos y la respuesta a esta Consulta se emitió por medio de la Resolución Exenta 16.802 del 30 de diciembre de 2016, en la que se adjunta el informe detallado con los resultados de la Consulta.

Acceso al informe:

[http://www.sec.cl/pls/portal/docs/PAGE/SEC2005/CONSULTA\\_PUBLICA2015/RESPUESTA%20CONSULTA%20PUBLICA%202016\\_0.PDF](http://www.sec.cl/pls/portal/docs/PAGE/SEC2005/CONSULTA_PUBLICA2015/RESPUESTA%20CONSULTA%20PUBLICA%202016_0.PDF)

## Acceso a Información Relevante

En esta materia la SEC ha dispuesto en su Sitio Web toda la información institucional, administrativa, técnica y normativa relevante, que pueda de ser interés de las personas, de manera tal que junto con facilitar el acceso a los

trámites requeridos, se pueda ejercer control ciudadano sobre las políticas y acciones del Servicio en el ámbito de sus funciones.

[http://www.sec.cl/portal/page?\\_pageid=33,6439878&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.sec.cl/portal/page?_pageid=33,6439878&_dad=portal&_schema=PORTAL)

También, nuestros Directores y funcionarios de las Direcciones Regionales participan en actividades de Gobierno en Terreno y Plazas ciudadanas a lo largo del País; mientras que en el marco de sus actividades de fiscalización a zonas apartadas de su región, realizan encuentros con la comunidad local o diálogos en terreno con Juntas de Vecinos y organizaciones funcionales, instancia que permite dar a conocer rol y funciones de la SEC y atender y resolver consultas de las personas. Mayor detalle de estas actividades en terreno podrá encontrarlas en las Cuentas Públicas Regionales



## IV. Compromisos 2017

### Energías Renovables No Convencionales (ERNC)

- Implementación de una aplicación informática -Plataforma ERNC- que permita a los ciudadanos realizar el proceso de conexión de las instalaciones de generación ciudadana basadas en ERNC según lo establece la Ley 20.571.
- Desarrollar un marco y exigencias técnicas, para instalaciones de autoconsumo ERNC sin inyecciones a la Red.

### Ámbito Eléctrico

- **Disminuir las horas de interrupción del usuario final.**
  - o Establecer nuevo procedimiento para la calificación de interrupciones de suministro eléctrico propuestas como Fuerza Mayor.
  - o Disminuir los tiempos de interrupción a través de la metodología de focalización, priorización y planes de acción para alimentadores que contribuyen en mayor proporción al SAIDI.
  - o Desarrollo, consolidación y puesta en marcha del proceso de Estudio de Análisis de Falla.
  - o Seguimiento a las Auditorías que realice el Coordinador Eléctrico Nacional (CEN) y al cumplimiento del desempeño de los coordinados.
  - o Participación en el desarrollo de los restantes Reglamentos que establece la Ley de Transmisión
- **Aumentar la certeza del usuario en los procesos facturación:**
  - o Para efectos de medir la percepción del usuario respecto del servicio eléctrico, se utilizan 2 herramientas: encuesta y reclamos. En estos últimos, para evaluar el desempeño de las empresas, históricamente se han considerado sólo los reclamos de "segundo piso" (aquellos que interpone el usuario directamente en SEC); sin embargo, durante el año 2017, se incorporarán al análisis los reclamos de primer piso (presentados en la concesionaria de energía eléctrica), lo que permitirá medir de mejor manera lo sucedido en la industria, para lo cual se deberán adaptar modelos de información y gestión. Además, durante el año 2017 se incorporará una nueva herramienta de medición: el tracking, que consiste en una metodología de captura vía telefónica, que será realizada mensualmente por

empresas encuestadoras, quienes enviarán la información a SEC para que proceda con las gestiones correspondientes.

- En la Agenda Energética 2050, se anunció la disminución de las brechas de precios que pagan distintos usuarios a nivel nacional por la energía recibida. Para esto, se plantearon modificaciones reglamentarias, en donde se reconoce el aporte de cada comuna a la generación (RGL – Reconocimiento de la Generación Local) y se estableció una banda de precios por energía (ETR – Equidad Tarifaria Residencial). Es misión de SEC fiscalizar el correcto cumplimiento de estas nuevas disposiciones, las cuales comenzarán a regir durante el año 2017. Para esto, se deberán disponer los medios, procedimientos y metodologías para cumplir lo instruido.

- **Disminuir el riesgo a las personas en el uso del energético electricidad – Sistema de Certificación**

- Diseño del marco normativo para la certificación eléctrica para instalaciones interiores (procedimientos y protocolos de inspección).
- Consulta pública del borrador de la Resolución Exenta que establece procedimiento para la autorización y control de entidades de inspección de instalaciones eléctricas de consumo en baja tensión.

**Ámbito Atención Ciudadana:**

- **Nuevos convenios de atención presencial con Municipalidades:** El año 2017, en el marco del proyecto de aumentar la cobertura para el ingreso presencial de reclamos, se gestionarán y establecerán convenios con 15 nuevas municipalidades en aquellas localidades donde no existe oficina de la SEC. Este acuerdo permitirá que estas entidades ingresen reclamos presenciales de sus ciudadanos directamente en esa comuna, de manera tal que las personas no deban trasladarse de una localidad a otra con el impacto en tiempo y recursos que ello conlleva.
- **Actualización canales de atención online:** Se mejorará el canal digital para ingreso de denuncias en la SEC por problemas en productos o instalaciones relacionadas con los servicios energéticos, ello con el objetivo de facilitar tanto el ingreso de estas presentaciones como su posterior gestión ya sea en las instituciones involucradas como de la propia Superintendencia.

**Ámbito Combustible:**

- Emergencias Combustibles:** Durante el año 2017, en el ámbito del monitoreo indirecto de las emergencias, se trabajará en el proceso de agregar a los actuales planes de cuenta, la parte faltante en la cadena de distribución completa como son Plantas, Transporte y Estaciones de Servicio, con diferentes atapas de avance. En plantas y transporte, se enviarán los planes de cuenta a las empresas para el inicio del ingreso de información; mientras que en las Estaciones de Servicio, se determinará la línea base y meta para la reducción de emergencias.
- Calidad de los combustibles:** se actualizarán los procedimientos que regulan el control permanente de la calidad (oficios circulares 3280 en gas y 1577 en líquidos) y se monitoreará su desempeño. En calidad de servicio, se trabajará en levantar un diagnóstico inicial, para determinar un modelo de monitoreo a la industria.



---

FIN

---