

MEMORIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL CUENTA PÚBLICA 2017



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
Marzo 2018

Contenido

I. Presentación	3
II. Información General de la Institución	5
Nuestra Misión	5
Objetivos Estratégicos de la SEC	5
Funcionarios de la SEC	6
Nuestro Presupuesto	6
III. Resultados de Gestión 2017	8
1. Agenda Energía 2050	8
2. Atención Ciudadana	11
3. Ámbito Eléctrico	14
3.1. Fiscalización directa electricidad	14
3.2. Fiscalización indirecta electricidad	15
3.3. Otros procesos relevantes sector eléctrico	19
4. Ámbito Combustibles	22
4.1. Fiscalización Directa Combustibles	22
4.2. Fiscalización Indirecta Combustibles	23
5. Ámbito de Productos	27
6. Participación Ciudadana	30
IV. Desafíos para el periodo 2018 - 2022	33

I. Presentación

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 113 años de trabajo aportando a un mercado de la energía más seguro y con productos y servicios de calidad para los ciudadanos de nuestro país. Una larga historia, que particularmente los últimos años, han estado marcados por nuestra decisión de que las personas están en el centro de acción de esta Institución. Con ese fin, hemos decidido trabajar junto a todos los actores del sector, generando un diálogo participativo entre industria, usuarios, clientes y la autoridad; pero también, ejerciendo el rol que la ley nos faculta para llevar procesos administrativos y aplicar las sanciones correspondientes cuando las exigencias normativas no son cumplidas.



Luis Avila Bravo
Superintendente de Electricidad y Combustibles

3

El año 2017 destacan los esfuerzos por mejorar la experiencia de las personas en su relación con la SEC, modernizando los canales de atención a través de nuevas oficinas regionales que cumplen con lo necesario para la atención ciudadana; la incorporación a Redes Sociales para un diálogo más directo con las personas; agregando tecnología en los procesos de atención por medio de una aplicación Mobile para que las personas ingresen reclamos, denuncias y solicitudes de información desde cualquier parte en que se encuentren, y estableciendo convenios con diferentes Municipalidades del país, para que éstas, por medio de sus oficinas de atención, reciban los reclamos y denuncias en materia de electricidad y combustibles de sus vecinos y los ingresen a nuestro sistema. A diciembre de 2017, se encontraban firmados más de 20 convenios y en el mes de enero de 2018, este número ascendió a 42 Municipios incorporados al convenio a lo largo del país.

En el área eléctrica, los avances guardan relación con la gestión de interrupciones a nivel nacional, trabajo que busca reducir los tiempos de interrupción en el suministro eléctrico, a través de la gestión de planes de acción con las concesionarias de distribución eléctrica, la redefinición de causas y probatorios de interrupciones catalogadas como Fuerza Mayor, y la agilización del proceso de compensaciones a la ciudadanía. Se implementó la plataforma web de Interrupciones en Línea, en donde las empresas informan el número de clientes afectados, actualizados por hora y comuna, aplicación que está disponible y es utilizada por otras entidades de gobierno,

tales como la ONEMI y el Ministerio de Energía para el seguimiento y gestión en situaciones de emergencias.

En materia de combustibles, el año 2017 estuvo marcado por el seguimiento y gestión de los indicadores asociados a emergencias y accidentes por la utilización del gas y los combustibles líquidos, trabajo que ha implicado una acción coordinada con los actores de este mercado. La cantidad de emergencias asociadas al gas disminuyeron en un 10% respecto del año 2015 (año que se definió el sistema de gestión de indicadores de emergencias), mientras que, por otra parte, aumentó la cantidad de usuarios conectados a red de gas y la infraestructura necesaria para entregar dicho suministro.

Nuestra Superintendencia continuará trabajando para obtener mejoras en los índices de continuidad del suministro eléctrico que reciben las personas. Para ello, queremos fortalecer el Sistema de Monitoreo de las interrupciones del servicio eléctrico, medido con el indicador SAIDI, el cual ahora será una exigencia normativa para la industria. Esto nos permitirá ajustar y realizar un mejor proceso de fiscalización sobre los planes de acción que presentan las empresas de distribución eléctrica para los alimentadores excedidos con mayor impacto en el indicador SAIDI; revisión de los medios probatorios presentados por las empresas para justificar fallas catalogadas como fuerza mayor; entre otras acciones, buscando como resultado, que las personas y los hogares del país, se vean expuestos a menos horas de interrupción de suministro eléctrico, disminuyendo a la vez, los impactos y externalidades que esas interrupciones presentan en los procesos productivos del país.

En cuanto a atención ciudadana, debemos fortalecer el trabajo de monitoreo en la resolución de reclamos por parte de la empresa, en cuanto a tiempo y forma, para así asegurar que la ciudadanía esté recibiendo una respuesta oportuna a sus requerimientos, a la vez que seguiremos ampliando el número de municipalidades que suscriban convenio de atención con la SEC, de manera de facilitar el acceso a nuestros servicios a un mayor número de ciudadanos, especialmente a quienes residen en zonas apartadas o tienen limitaciones para acceder directamente a los servicios WEB que hemos puesto a disposición de toda la ciudadanía.

II. Información General de la Institución

113 años Trabajando por las personas, fiscalizando la seguridad y calidad de los Productos y Servicios de la industria de la Energía.

5

Nuestra Misión

Declaramos que nuestra misión consiste en trabajar para que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad en los sistemas de electricidad, gas y combustibles líquidos.

Esta declaración se alinea 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

En la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, el año 2017, 351 funcionarios fuimos parte de la dotación del Servicio en los distintos estamentos y a cargo de las diversas funciones administrativas, técnicas, fiscalizadoras y directivas, necesarias para cumplir nuestra misión institucional. También colaboraron con este trabajo 28 funcionarios, fuera de dotación, contratados a honorarios.

La SEC está constituida por 213 varones y 166 mujeres, organizados a lo largo del país en la Dirección Nacional del Servicio con asiento en la Región Metropolitana, 14 Direcciones Regionales, 2 Oficinas Provinciales en Ñuble y Osorno; y una oficina de atención en la ciudad de Calama, Región de Antofagasta.

Nuestro Presupuesto

Nuestro presupuesto el año 2017 fue de **M\$ 13.000.000** 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 mejorar las 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 2017 superó el 99%, siendo una de las más altas entre los organismos públicos a nivel nacional.

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹ (M\$)	Presupuesto Final ² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³ (M\$)	Notas ⁴
			INGRESOS	12.843.768	13.090.677	13.006.227	84.450	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		39.887		39.887	
	01		Del Sector Privado		39.887		39.887	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		39.887		39.887	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	141.383	141.383	96.820	44.563	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	137.527	137.527	81.738	55.789	
	99		Otros	3.856	3.856	15.082	-11.226	
09			APORTE FISCAL	12.702.385	12.825.404	12.825.404		
	01		Libre	12.702.385	12.825.404	12.825.404		
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS		84.003	84.003		
	10		Ingresos por Percibir		84.003	84.003		
			GASTOS	12.843.768	13.300.314	13.273.908	26.406	
21			GASTOS EN PERSONAL	10.240.605	10.340.883	10.339.627	1.256	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.215.152	2.215.152	2.201.510	13.642	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		102.628	102.602	26	
	01		Prestaciones Previsionales		29.502	29.476	26	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		73.126	73.126		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	388.011	388.011	376.530	11.481	
	03		Vehículos	13.390	32.072	31.968	104	
	04		Mobiliario y Otros	16.480	6.881	6.324	557	
	05		Máquinas y Equipos	14.290	5.207	5.193	14	
	06		Equipos Informáticos	68.841	68.841	67.022	1.819	
	07		Programas Informáticos	275.010	275.010	266.023	8.987	
34			SERVICIO DE LA DEUDA		253.640	253.639	1	
	07		Deuda Flotante		253.640	253.639	1	
			RESULTADO		-209.637	-267.681	58.044	

1 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

2 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

3 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

4 En los casos en que las diferencias relevantes.

III. Resultados de Gestión 2017

1. Agenda Energía 2050

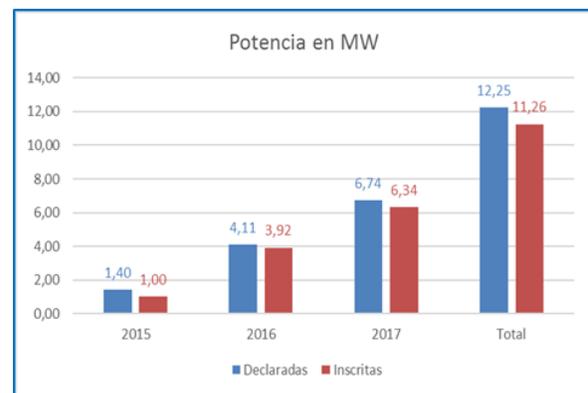
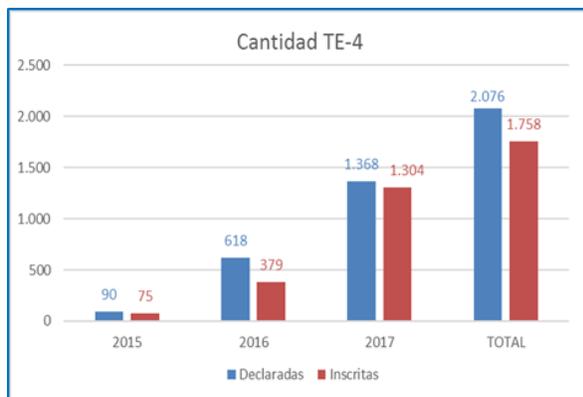
En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Agenda de Energía, durante los 4 años, esta Superintendencia llevó adelante diversas medidas tendientes a fortalecer la institucionalidad del sector, aumentar la calidad y oportunidad de la atención que se entrega a la ciudadanía y elevar los estándares de servicio de las empresas del sector, en términos de continuidad de suministro, calidad de productos, y seguridad, además de la incorporación de ERNC de forma concreta, por medio de iniciativas que tuvieron siempre como foco al ciudadano. Entre los principales logros del año tenemos:

1.1. Autogeneración Eléctrica – Energías Renovables No Convencionales

Entre 2015 y enero de 2018, se han declarado 2.186 instalaciones, equivalentes a 12,89 MW de potencia. En marzo de 2017 se implementó la plataforma informática “Portal de Generación Ciudadana” (www.sec.cl/generacionciudadana), a la cual acceden todas las empresas distribuidoras del país, la que permite a los ciudadanos gestionar el proceso de conexión de las instalaciones de generación ciudadana basadas en ERNC, según lo establece la Ley 20.571.



Gráficos 1 y 2. Instalaciones Residenciales Declaradas (TE4) y MW inscritos en marco Ley 20.571.



En el marco del proceso de implementación de la Ley 20.571 (Netbilling), se efectuaron fiscalizaciones a las instalaciones acogidas a esta nueva normativa, totalizando 2.440 procesos de fiscalización (120 correspondientes a inspecciones en terreno).

En la generación distribuida destacan también un conjunto de medidas destinadas al fortalecimiento del sistema, como es la creación de un marco técnico que permita el desarrollo de estas tecnologías renovables de forma segura, lo que se abordó por medio de un conjunto de instrucciones para el diseño de instalaciones fotovoltaicas, minihidros, eólicas y de cogeneración eficiente, así como también para su puesta en servicio.

Durante el año 2017 se realizaron más de 30 seminarios y capacitaciones en todas las regiones del país, en los que participaron más de 1.500 personas, entre instaladores del área ERNC, funcionarios de otros organismos públicos y de las empresas distribuidoras, con lo cual se buscó traspasar conocimientos, resolver dudas respecto del nuevo sistema y promover de esa manera su desarrollo en el país.



Finalmente, y con el fin de mejorar la comunicación, y disminuir los tiempos de respuesta de las distintas etapas del Proceso de Conexión, entre las empresas distribuidoras y el cliente final se crearon y pusieron en funcionamiento Plataformas Informáticas, entre las que destacan:

- Plataforma de tramitación en línea de generación ciudadana (En operación desde mayo 2017).
- Plataforma TE-4 de fecha 01.07.2016, luego Actualización de tramite TE-4 e-declarador (Creación de scoring y adaptación a nuevo reglamento - desarrollo terminado en diciembre 2017 y entrada en operación marzo 2018).

- Plataforma PMGD; adaptación de nueva regulación (QA, Capacitaciones y creación de usuarios dic 2017- entrada en operación enero 2018).
- Plataforma RightNow (Diseño de modificaciones de plataforma de RightNow para identificar reclamos y controversias Netbilling y PMGD usuarios).

1.2. Seguridad de suministro a pacientes electrodependientes

En el marco del pilar “Seguridad y calidad de suministro”, de la Agenda de Energía, se trabajó junto al Ministerio de Energía, buscando la manera de resolver el riesgo que implica para pacientes electrodependientes las interrupciones de suministro eléctrico. Estos pacientes son personas que dada su condición deben estar permanentemente conectados a un instrumento de soporte vital de funcionamiento eléctrico, razón por la cual, las interrupciones de suministro energético pueden llegar a poner en riesgo sus vidas.



Se realizaron reuniones de trabajo con la Asociación Gremial de Empresas Eléctricas, el Ministerio de Energía y agrupaciones de familiares de pacientes electrodependientes, entre otros actores, con el objeto de construir un acuerdo que buscaba dar seguridad y tranquilidad, respecto del suministro eléctrico que requieren los pacientes electrodependientes para vivir. También la SEC impartió instrucciones a las empresas distribuidoras en términos de abstenerse de cortar el servicio de electricidad por no pago, en aquellos hogares que se hubiera acreditado que residía un paciente electrodependiente.

Se ha establecido un procedimiento para que los hogares integrados por un paciente electrodependiente, puedan incorporarse a un registro nacional, y así, acceder a los beneficios, que comenzaron a operar en diciembre de 2017, y que en una primera etapa, llegará a más de 730 familias a lo largo del país, y que contempla entre otras medidas, un descuento en las boletas eléctricas equivalente a 50 kWh/mes, con el que se busca liberar de cobro el



consumo de los equipos médicos que requieren estos pacientes, además de realizar todos los esfuerzos en proveer soluciones técnicas alternativas, en caso de interrupciones de suministro inevitables. Se espera que, al primer semestre del 2018, la totalidad de las familias con parientes electrodependientes, hayan realizado su inscripción en el Registro Nacional y estén recibiendo estos beneficios.

1.3. Reducción de brechas en las cuentas de electricidad



Durante el año 2017 se implementaron importantes modificaciones a los mecanismos de tarificación, a través de la ley 20.928 de Equidad Tarifaria, las cuales se tradujeron en modificaciones en los decretos de Precios de Nudo y el Valor

Agregado de Distribución. Las principales modificaciones fueron el Reconocimiento a la Generación Local (RGL), que afectó el valor de la energía al ingreso de distribución, para comunas donde se concentrara una mayor generación, la Equidad Tarifaria Residencial (ETR) que modifica el Valor Agregado de Distribución de clientes residenciales, con el fin de eliminar diferencias excesivas en el valor de una cuenta tipo entre distintas comunas, y la eliminación del cobro por el servicio de corte y reposición, el cual sería redistribuido en el VAD de cada concesionaria. Debido a lo anterior, la Superintendencia inició durante el 2017 una revisión de sus sistemas relacionados con la facturación, las tarifas y los clientes, de tal forma de poder fiscalizar la correcta aplicación de esta nueva política pública.

2. Atención Ciudadana

a) Ingresos Requerimientos Ciudadanos

El ingreso de requerimientos ciudadanos durante estos 4 años aumenta en un 362%, lo que va de la mano de la definición institucional de focalizar su trabajo en los ciudadanos, abrir nuevos canales de atención, e invitar a la ciudadanía a concurrir a nuestras dependencias a presentar sus reclamos y requerimientos ante situaciones

www.sec.cl

que se produzcan con los servicios y suministros de electricidad, gas y combustibles líquidos. Este posicionamiento de la SEC ha ido de la mano de soluciones para facilitar el acceso y aumentar cobertura de las prestaciones en la SEC.

La aplicación Mobile se ha convertido en el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus requerimientos a la SEC, llegando el 2017 a un 78%, respecto del resto de los canales de atención (WEB, CallCenter, Presencial).

12



✓ **Disponibilidad**

No requiere descarga en celular y funciona en la mayoría de los equipos.



✓ **Facilidad de uso**

Solo 3 pasos
No exige N° de Cliente



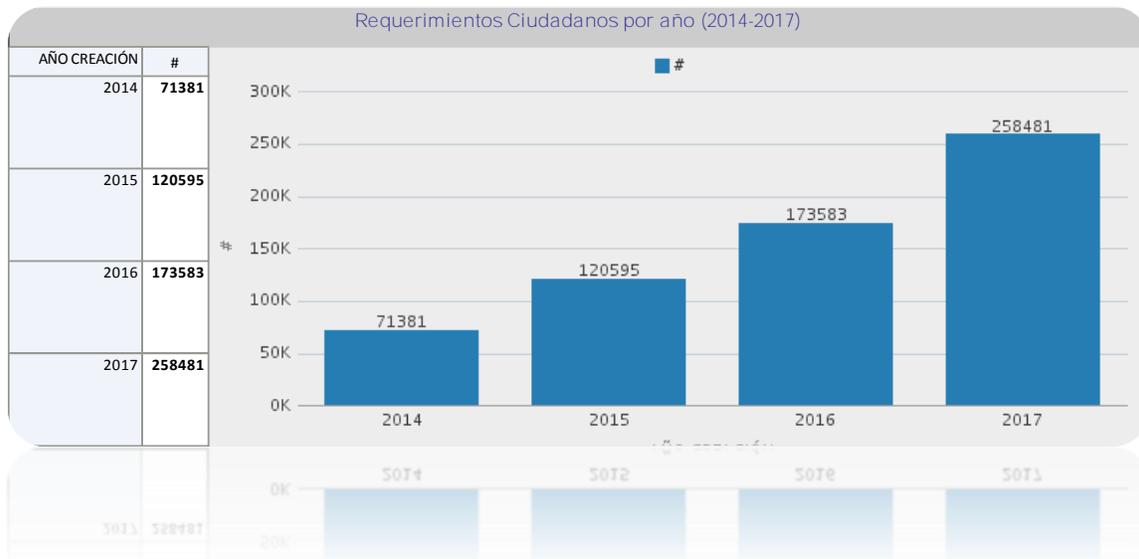
✓ **Instantaneidad**

Comunicación integrada con las empresas.

Por otra parte, pensando en las personas de zonas apartadas y/o que cuentan con acceso limitado a la tecnología, es que la SEC comenzó un proceso de establecer convenios con municipalidades a lo largo del país, para que éstos, en sus oficinas de atención, reciban los reclamos en materia eléctrica y de combustibles de sus vecinos, y lo ingresen a nuestro sistema de gestión. A enero de 2018 van más de 40 municipalidades incorporadas, lo que implica una capacitación a sus funcionarios por parte de la SEC y otorgarles acceso a sistemas de reportabilidad, con lo cual, acercamos la atención donde es más necesaria y útil para las personas.

Durante el año se recibieron más de 258 mil requerimientos ciudadanos. De estos, el 69% corresponde a consultas y el 26% a reclamos, siendo esta última categoría la que presentó el mayor aumento interanual con un 179%. Dicho aumento se debió principalmente a los episodios de eventos climáticos en la zona centro sur del país ocurridos en el mes de julio, además de los problemas de facturación denunciados por clientes de ENEL en el mes de agosto.

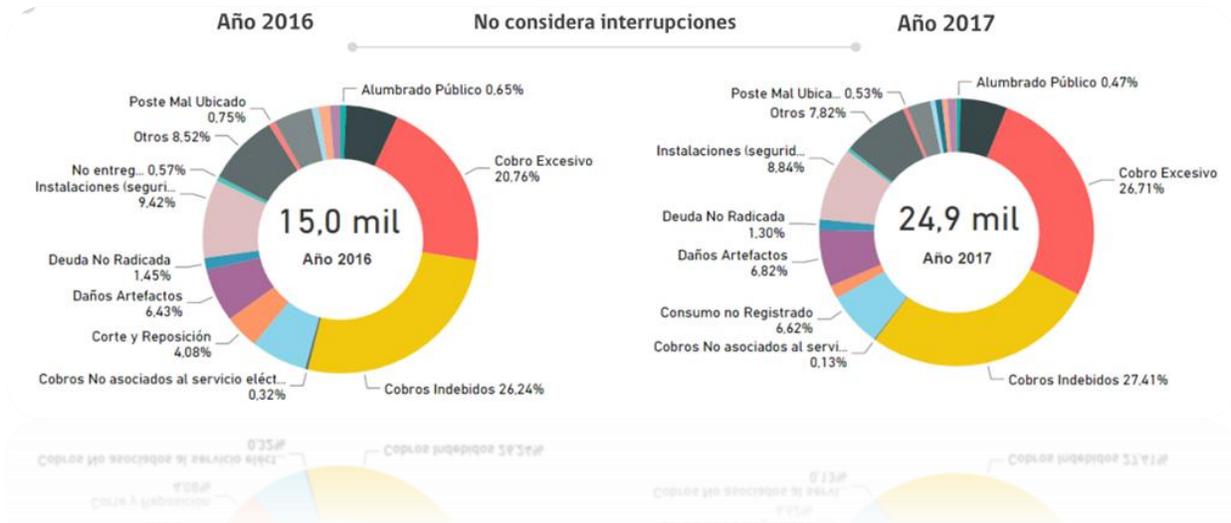
Gráfico 3: Ingresos Requerimientos Ciudadanos 2014-2017



b) Gestión Reclamos

Durante el año 2017, la SEC presentó una tasa de un 96% de reclamos gestionados en un plazo menor o igual a 45 días, y cercana al 90% en 30 días. Entendiendo que la ciudadanía año a año se vuelve más exigente, los esfuerzos del último año estuvieron enfocados en seguir mejorando la oportunidad con la cual se otorga respuesta a los ciudadanos, razón por la cual se está trabajando en desarrollos informáticos y en mesas de trabajo con las empresas eléctricas y de gas, para acceder a los expedientes de reclamos de los clientes en línea y, por consiguiente, reducir los plazos de transacción asociados, al descontar los días adicionales que se asignan a las empresas para que entreguen sus respuestas, con el fin de gestionar los reclamos en un plazo menor o igual a 15 días.

Gráfico 4: Atención de reclamos por categorías.



3. Ámbito Eléctrico

3.1. Fiscalización directa electricidad

Durante el año 2017, se inscribieron a lo largo del país 287.209 instalaciones eléctricas, siendo el 74% de estas, destino habitacional. Se realizaron un total de 18.370 inspecciones, correspondiendo 14.661 a inspecciones técnico documental y 3.709 inspecciones en terreno.



En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta tarea en las áreas de mayor riesgo, realizando un análisis previo y utilización de las herramientas tecnológicas para identificarlas, alcanzando



un 90% de rechazo de las instalaciones inspeccionadas, lo que da cuenta del cumplimiento del objetivo.

Tabla N°1: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctricos	3.709	3.353	90%

3.2. 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.

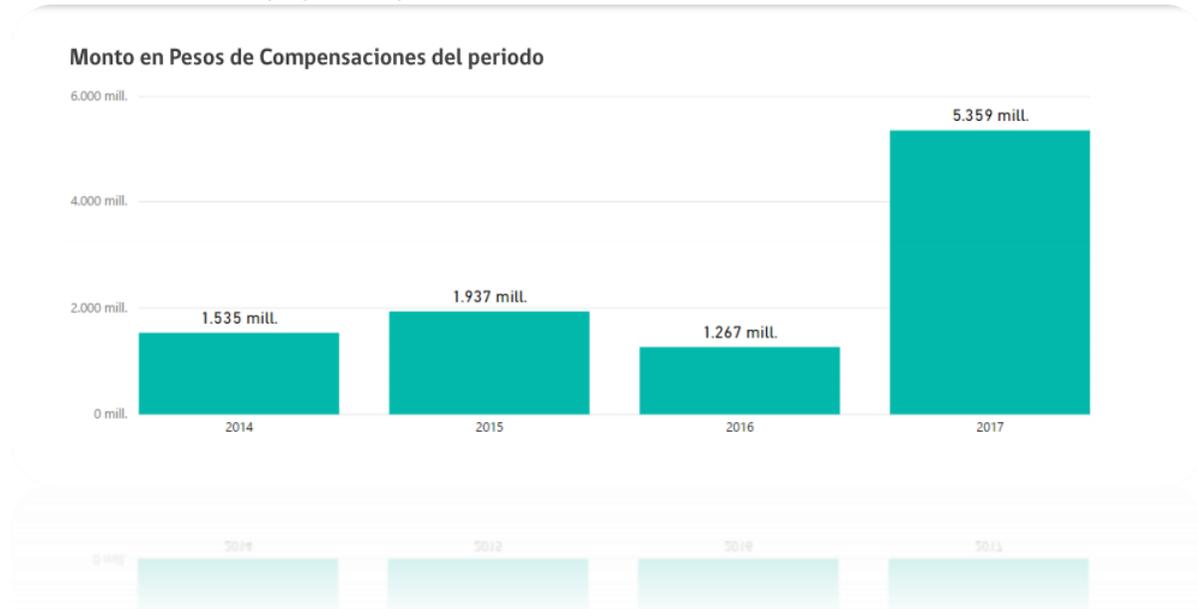
a) Disminuir las horas de interrupción del usuario final

En lo relativo al proceso de gestión de Interrupciones de Suministro, se destaca que durante el año 2017 se cambiaron los índices normativos FMIK, FMIT, TTIK y TTIT por el TIC (Tiempo de Interrupciones de Suministro Clientes Finales), FIC (Frecuencia de Interrupciones de Suministro Clientes Finales), SAIDI y SAIFI, lo cual permite establecer límites exigibles a las empresas. Adicionalmente, se implementó la revisión de la totalidad de las fallas informadas como Fuerza Mayor en el segmento de distribución, además de la instrucción de compensación de todas las fallas no calificadas como Fuerza Mayor, lo que generó un alza histórica en las compensaciones al usuario final. Del total de interrupciones propuestas como FM, el 78% fueron rechazadas y consideradas como falla interna, por lo que también debieron ser compensadas.

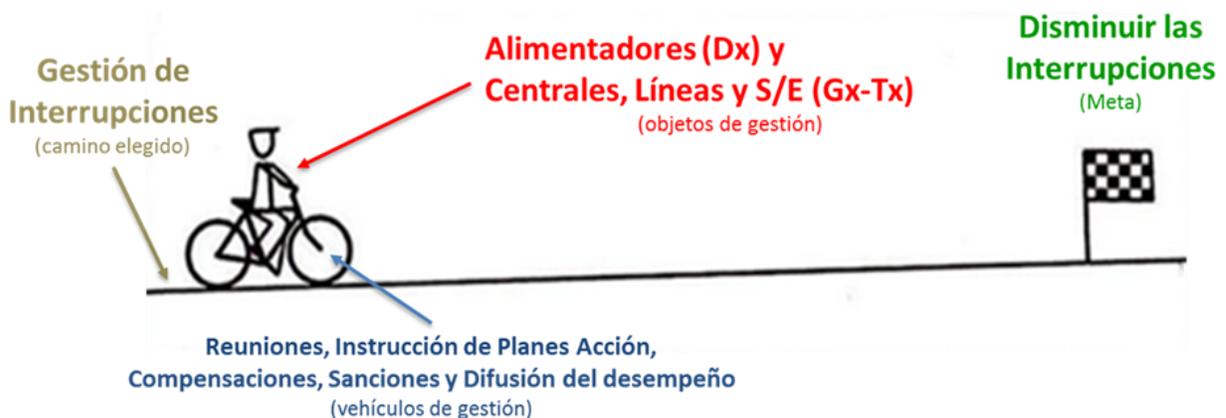
El año 2017 se pagaron **2.297.335 compensaciones**, alcanzando éstas un monto histórico, que superó los **5.359 millones de pesos**. Las compensaciones automáticas corresponden a aquellos pagos (que los clientes de las empresas eléctricas reciben como descuento en su boleta), por interrupciones de suministro debido a fallas en las instalaciones de distribución, que superan el estándar mínimo

fijado en la normativa vigente y, que, por lo tanto, no requieren un pronunciamiento de la autoridad para su pago.

Gráfico 5: Evolución pago compensaciones automáticas anuales.



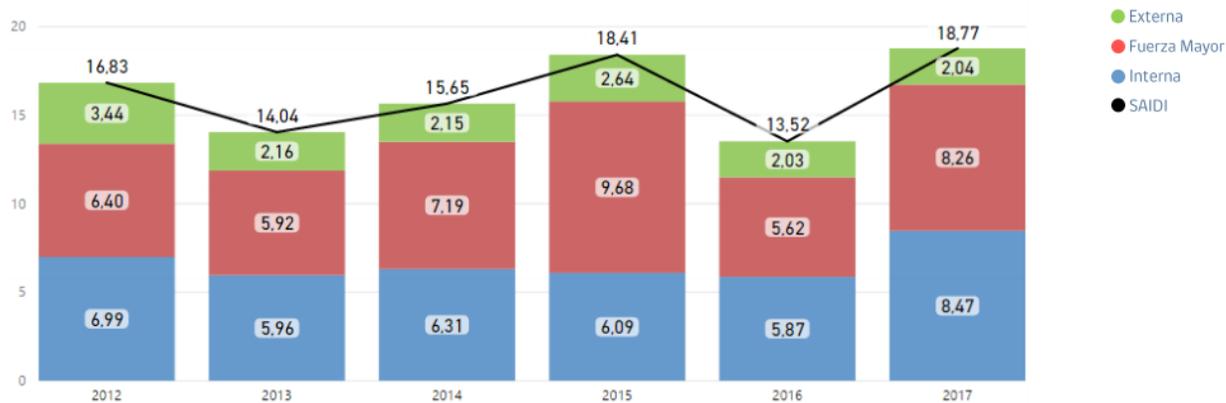
En el contexto de los Planes de Acción, entre los años 2014 y 2017, se instruyeron 2.259 planes a las empresas, con un costo total de \$96.757 millones (USD 150 millones). En el segmento de Generación y Transporte, se puso especial énfasis en disminuir la Energía No Suministrada, para lo cual se analizaron, priorizaron y gestionaron fallas según potencia desconectada, tiempo de desconexión, reiteración, tiempos de recuperación de servicio, tipos de fallas y clasificación de instalaciones, entre otros.



Si bien el indicador establecido para cuantificar las interrupciones en el ciudadano (SAIDI) ha presentado resultados variables y fuertemente impactados el último año por los incendios forestales del verano y las contingencias climáticas del periodo invernal del año 2017, lo que afectó la infraestructura eléctrica en amplias zonas del país, hoy contamos con datos validados y reconocidos por todos los actores del sector energía, para gestionar estos indicadores, destacando además, que su exigencia pasó el año 2017 a ser normativa, razón que posibilitará realizar una gestión respaldada legalmente en términos de su control y búsqueda de mejoras continuas en el tiempo.

Gráfico 6: Evolución SAIDI anual.

SAIDI anual acumulado a Diciembre 2017



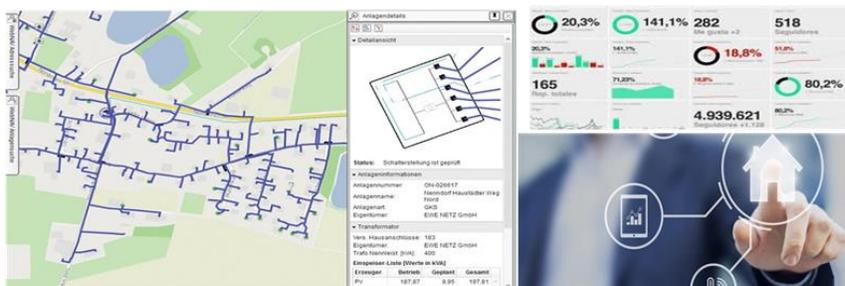
También, durante el año se trabajó junto con el Coordinador Eléctrico Nacional (CEN), en las modificaciones que requería el modelo de Estudio de Análisis de Falla (EAF), de manera de adaptarlo a los nuevos requerimientos de la Ley de Transmisión y a la nueva realidad que significó la interconexión del SING y el SIC. El nuevo modelo, que será aplicado a partir de las fallas del año 2018, permitirá, con un simple análisis, determinar si la falla debe ser considerada como fuerza mayor, y a través de este análisis accionar el pago de las compensaciones correspondientes.

b) Aumentar la certeza del usuario en los procesos facturación

Los procesos de facturación incluyen las actividades relacionadas con la medición, lectura, facturación, reparto y cobro del servicio de distribución. La percepción de los usuarios respecto de estos aspectos del servicio se mide en función de los reclamos recibidos y los resultados de la encuesta anual realizada por las concesionarias. En el caso de los reclamos, se ha considerado históricamente aquellos realizados directamente en la SEC por parte de los usuarios (reclamo de segundo piso); sin embargo, el año 2017, se sumó al análisis los reclamos presentados en la concesionaria (de primer piso). Esta incorporación permite ampliar la visión de los principales aspectos del servicio comercial que presentan problemas para los usuarios. Por otra parte, en relación con la encuesta, durante el año 2017 se implementó, de manera complementaria a la encuesta anual, una encuesta telefónica mensual, denominada Tracking, que permite tener un seguimiento más cercano de la percepción del servicio.



Paralelamente, se realizaron acciones para dar niveles aceptables de credibilidad a los datos entregados por las empresas (chequeo de completitud de los datos, gestión de la oportunidad, monitoreo de la veracidad de los datos y aplicación adecuada de los formatos y restricciones de los modelos). Como resultado, se mejoró la completitud y oportunidad de un 40% a un 95%. Además, la incorporación de nuevos ítems en los decretos de VAD y PNP, generaron nuevos requerimientos en los modelos de datos de SEC, dada la necesidad de incorporar nuevas opciones tarifarias, gestionar los cortes y reposiciones, la Equidad Tarifaria Residencial (ETR) y el Reconocimiento a la Generación Local (RGL), entre otros, lo que obligará para el 2018 a modificar algunos modelos de datos de la SEC, como Clientes Dx, Tarifas Dx y Facturación Dx.



3.3. Otros procesos relevantes sector eléctrico

a) Disminuir el riesgo a las personas en el uso de la electricidad – Sistema de Certificación

Acerca de la Certificación de Instalaciones, el año 2017 se presentó al Comité Normativo la propuesta de modelo de certificación de instalaciones eléctricas. Se determinó realizar mesas de trabajo con las partes interesadas en este tema, con el objetivo de orientar a los actores a definir la estructura del futuro sistema de certificación, que permitirá disminuir los accidentes e incendios de origen eléctrico. Para el año 2018 se espera realizar la Consulta Pública respectiva, en paralelo al inicio de la creación de los Protocolos de Inspección, Check List y otros documentos necesarios.



También, se realizó una revisión de la estructura de datos con que cuenta Bomberos y el Departamento de Estadísticas e Información de Salud del MINSAL. Con esto, se iniciará la generación de convenios de cooperación con otros organismos e instituciones, apuntando a realizar una adecuada gestión de la información sobre accidentes e incendios que se califiquen como causa eléctrica.

Adicionalmente, se avanzó en el diseño del marco normativo para la certificación eléctrica de instalaciones interiores (procedimientos y protocolos de inspección), incorporándolo al Reglamento de Instalaciones de Consumo (Norma 4) y creando el marco legal para la implementación de la certificación en Chile.

b) Concesiones

Con el propósito de contribuir al desarrollo energético del país, agilizando la concreción de nuevos proyectos, el Ministerio de Energía y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pusieron en marcha un nuevo portal electrónico para tramitar, en forma digital, las Concesiones Eléctricas.

Esta plataforma requiere un usuario y contraseña, los datos de la solicitud son pre-visualizados por la plataforma, generando una memoria y solicitud común. Solo planos y antecedentes legales deben ser cargados a través de archivos PDF,

requiriendo firma electrónica avanzada, con trámites instantáneos entre los intervinientes (Usuario, SEC, Ministerio de Energía y Contraloría)

La plataforma permite revisar, de manera automatizada, la consistencia de la información, la exactitud de los datos y la trazabilidad del proceso, representando un hito importante en la modernización de nuestra Superintendencia en esta materia, permitiendo con ello, mayor agilidad y evitando demoras innecesarias en el proceso, disminuyendo el tiempo total de tramitación en un 35%, aproximadamente, y reduciendo costos por uso de papel, impresión y traslado de expedientes.



La Plataforma comenzó a operar el año 2016 y actualmente las empresas enroladas son:

- Empresa Eléctrica de Magallanes S.A.,
- Transmisora Continental Bio SpA.,
- Empresa Eléctrica Chupallar SpA y (Grupo Besalco)
- Parque Eólico El Arrayán SpA (Pattern Energy).
- Sociedad de Ingeniería Eléctrica Mataquito Ltda.,
- Transelec S.A.
- Pirandes SpA.
- Transemel S.A.
- CPA SpA.
- Inelco Ltda.
- Transelec Concesiones S.A.
- Cooperativa Eléctrica Curicó Ltda.

En la actualidad nos encontramos en la etapa final de Conexión entre nuestro Portal de Concesiones Eléctricas Definitivas y la Contraloría General de la República, lo cual nos deja ad portas de contar con un procedimiento concesional totalmente electrónico. Se encuentra finalizado el desarrollo informático, faltando solo validación final.

Durante el año 2017 ingresaron 95 nuevas solicitudes o proyectos de concesión eléctricas. De ellas 5% correspondió a solicitudes de concesión de generación, 37% a distribución y 58% a transporte de electricidad, cuyo tiempo promedio de gestión SEC fue de 95 días hábiles, considerando etapas de admisibilidad e informe final.

La SEC tramitó y cerró 70 proyectos, despachando al Ministerio de Energía 83 informes de proyectos de concesión (Generación- Transmisión – Distribución)

Tabla N° 2: Desglose concesiones ingresadas y tramitadas según tipo de servicio:

	Distribución	Transporte	Generación	Total
Ingresaron 2017	35	55	5	95
Tramitaron 2017	21	38	11	70

De los 83 informes despachados, 61 informes correspondían a concesiones de transmisión, 82% de los cuales fueron tramitados en un plazo igual o menor a 55 días hábiles, cumpliendo con las metas establecidas para el año 2017 (Meta 2017= 75%). La diferencia de informes (83), versus concesiones egresadas (70), se debe a la facultad que tienen las empresas concesionarias de dividir la concesión definitiva de líneas de transmisión en distintos tramos, generando distintos informes para la misma solicitud.

Gráfico 7: Concesiones tramitadas v/s ingresadas según tipo de servicio.



4. Ámbito Combustibles

Durante el año 2017 el área de Combustibles de la SEC ejecutó su programa de fiscalización e inspección, focalizado el trabajo y los recursos de acuerdo a los criterios de riesgo definidos y que buscan una mayor eficiencia y eficacia de nuestro trabajo, con un mejor uso de los recursos públicos, tanto para el caso de inspección a instalaciones, como en lo relativo a la fiscalización de los parámetros de calidad de los combustibles líquidos, exigibles en la normativa vigente y el plan de descontaminación ambiental, contribuyendo de esa forma a mejorar los niveles de seguridad y calidad de los productos, y en materia de calidad del aire de la Región Metropolitana y en las ciudades con mayores niveles de contaminación del aire en el país.

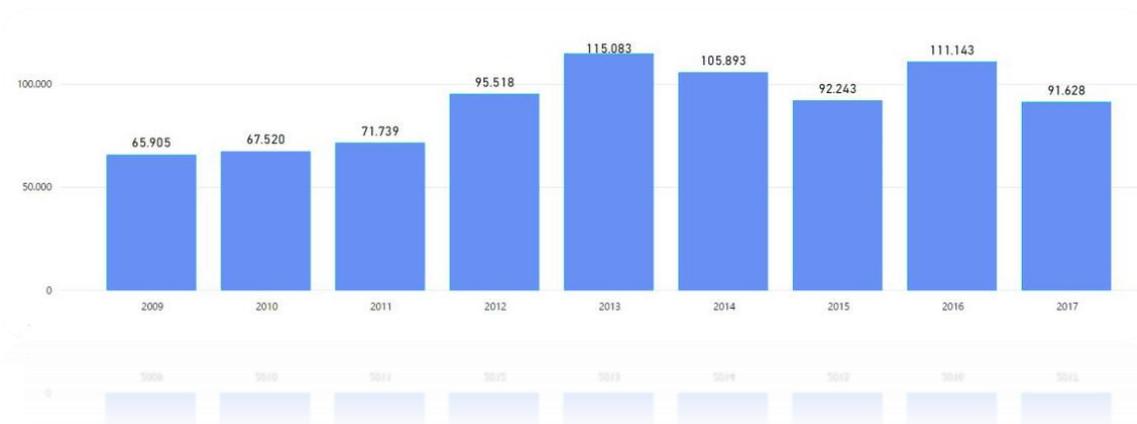
En lo que se refiere a emergencias, éstas disminuyeron en un 10% respecto del año base 2015, mientras que aumentó la cantidad de usuarios de gas y la infraestructura requerida para entregarles suministro. Por su parte, los accidentes disminuyeron en un 42% respecto del año base 2015, lo que da cuenta de un trabajo permanente con la industria y el análisis minucioso de la información proporcionada, de manera de concentrar los esfuerzos en relación con el riesgo, su alcance y consecuencias.

Respecto a los indicadores de calidad, estos se mantuvieron en niveles similares al año anterior, bajando un 1% en combustibles líquidos, a través de las muestras en Estaciones de Servicio, y aumentado un 4% en las muestras de cilindros de gas. En este ámbito, la gestión del área ha orientado el foco hacia el punto más cercano al uso de los combustibles, la ciudadanía y sus puntos de consumo.

4.1. Fiscalización Directa Combustibles

Durante el año se inscribieron 91.628 instalaciones de gas, 92% de ellas correspondientes a destino habitacional. Respecto de estas instalaciones, el proceso de fiscalización basado en riesgos consideró realizar 7.358 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 5.083 inspecciones fueron desarrolladas de manera técnico documental y 2.275 inspecciones en terreno. Dentro de las inspecciones en terreno, un 86% (1.952 inspecciones) presentaron deficiencias que llevaron a desarrollar procesos administrativos.

Gráfico 8: Inscripción anual de instalaciones de gas.



En lo que se refiere a Combustibles Líquidos, la unidad técnica a cargo llevó adelante las tareas destinadas a dar cumplimiento al compromiso de nuestra institución con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA – Decreto Supremo N°66 de Segpres). Se inspeccionaron 568 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 de la Región Metropolitana, contribuyendo, de esa manera, con la política del Estado destinada a resguardar las condiciones medioambientales y calidad del aire, por medio del uso de combustibles de buena calidad, que cumplan con las exigencias normativas para su comercialización en nuestro país.

4.2. Fiscalización Indirecta Combustibles

a) Emergencias y accidentes combustibles

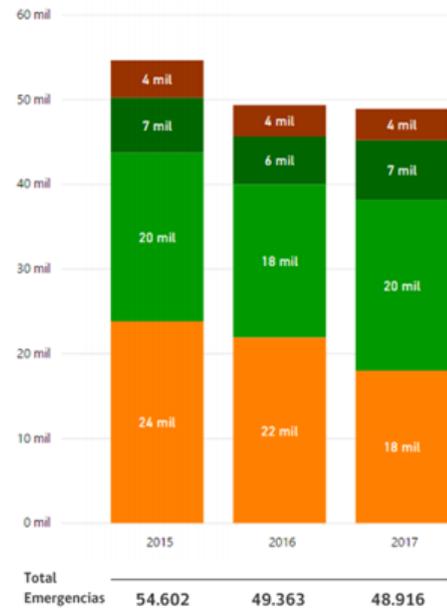
Las emergencias producidas en el área de los combustibles, alrededor de 50 mil al año, se centran principalmente a nivel de consumo de gas, ya sea que se trate de gas por red (gas natural o gas licuado); gas en cilindros, o a través de un estanque directo al consumo (granel). En el caso de aquellas emergencias producidas en el resto de la cadena de distribución como son Plantas, Transporte y Estaciones de Servicio, éstas reportan una baja incidencia, registrándose 364 contingencias para plantas y transporte y 57 contingencias en Estaciones de Servicio.

Gráfico 9: Accidentes y emergencias por año y tipo de combustible.

Cantidad de accidentes por Tipo de Combustible al mismo periodo

	Año	Cantidad Accidentes	Personas Lesionadas	Personas Fallecidas
Grael	2015	21	0	0
	2016	11	0	0
	2017	17	7	1
Gas Red GLP	2015	19	3	0
	2016	15	2	0
	2017	9	1	1
Gas de Red	2015	8	13	2
	2016	3	4	0
	2017	8	12	0
Envasado	2015	165	29	8
	2016	69	25	4
	2017	90	8	3
Totales	2015	213	45	10
	2016	98	31	4
	2017	124	28	5

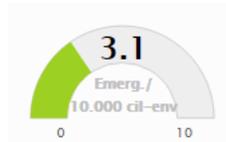
Cantidad de Emergencias



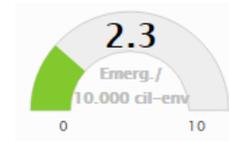
Dentro de las emergencias de mayor incidencia, la fuga en cilindros representa un 79% del total. De éstas, un 76% ocurren en la válvula. El monitoreo y trabajo con la industria ha permitido reducir desde 3,1 fugas por cada 10.000 cilindros el 2015 a 2,3 el año 2017

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

2015



2017



b) Calidad proporcionada por las empresas de combustibles

En calidad del servicio, durante 2017 se analizaron cerca de 227 mil reclamos de los clientes hacia las empresas; de éstos, 220 mil corresponden a la industria del gas y en general abordan aspectos del servicio: 71% corresponden a la entrega de gas en cilindros (envasado), el 18% entrega de gas por red (gas natural y gas licuado) y el 11% a través de la carga del estanque (sin medidor). En el caso de los combustibles líquidos distribuidos en las estaciones de servicio, se registraron cerca de 7 mil reclamos, donde el 42% corresponden a fallas en el servicio, específicamente en lo referido a la demora en el abastecimiento requerido.

En relación con los parámetros para el producto gas, la certeza de la calidad a la entrada (Ingreso al país) alcanzó un 98% el 2017, que implica una mejora de un 3% respecto del año anterior. Si miramos específicamente lo que se refiere al ingreso por vía terrestre, la certeza de la calidad al ingreso de combustible pasó de un 78% el año 2016 a un 90% el 2017.

En el ámbito de los combustibles líquidos, se promulgó la Resolución N°19.049 del 15.06.2017, que establece el control permanente de la calidad de estos combustibles en toda la cadena de distribución. Esta tarea se inició en septiembre de 2017, generando la línea base de información para el trabajo que se realizará el año 2018. Esta regulación incluye a todas las estaciones de servicio, tanto aquellas pertenecientes a compañías, como a las independientes o llamadas "puntos blancos", con un foco de atención en estas últimas, toda vez que los resultados históricos muestran un mayor riesgo de incumplimiento. Cabe mencionar que, de las muestras tomadas en instalaciones independientes durante el año 2017, en un 19% de ellas se encontró combustible adulterado, lo que, comparado con los resultados del año 2016, muestra una disminución importante (desde un 45% el año 2016 a un 19% el 2017), aun cuando se registró un aumento en la cantidad de muestras o inspecciones realizadas en cerca del 77%. No obstante, se espera mejorar aún más estos resultados el 2018 con la aplicación de la nueva reglamentación.



Tabla N°2: Fiscalización combustibles EE.SS. Puntos Blancos.

2017	Muestreo Teórico Puntos Blancos	Muestreo Efectivo Puntos Blancos	Tanques Muestrados	Instalaciones que no cumplen	% No Cumplimiento de Instalaciones	Tanques que no cumplen	% No Cumplimiento de Tanques
PAÍS	127	137	347	39	28%	65	19%

2016	Muestreo Teórico Puntos Blancos	Muestreo Efectivo Puntos Blancos	Tanques Muestrados	Instalaciones que no cumplen	% No Cumplimiento de Instalaciones	Tanques que no cumplen	% No Cumplimiento de Tanques
PAÍS	66	72	196	46	64%	89	45%

Las EE.SS. Independientes están bajo control permanente, toda vez, que además de presentar los mayores índices de incumplimientos, corresponden a un mercado que ha presentado un importante crecimiento durante los últimos años.

De los registros que se disponen en la Unidad de Combustibles Líquidos, ha habido un aumento de un 37% respecto del año 2015, según la tabla siguiente:

Tabla N°3: Evolución EE.SS. Independientes a nivel país.

AÑO	RM	RP	País
2015	58	159	217
2016	72	159	231
2017	78	220	298

c) Biogás

Durante al año 2017 se promulgó el Reglamento de Instalaciones de Biogás realizado por la SEC, y a inicios del año 2018 se publicó el Procedimiento de Declaraciones de Instalaciones de Biogás, establecido mediante Resolución Exenta N° 22.337 del 07/02/2018.

Se destaca que, con el objeto de promover el avance en esta materia, desde el año 2014 al 2017 se realizaron 5 talleres de capacitación gratuitos, dirigidos a instaladores, tendientes a crear competencias laborales necesarias y los

conocimientos técnicos y normativos adecuados para convertirse en un instalador de biogás. Finalmente, el año 2017 se tomó el primer examen para otorgar licencia de instaladores de biogás, logrando aprobar un total 34 profesionales.

5. Ámbito de Productos

a) Certificación y Fiscalización Productos

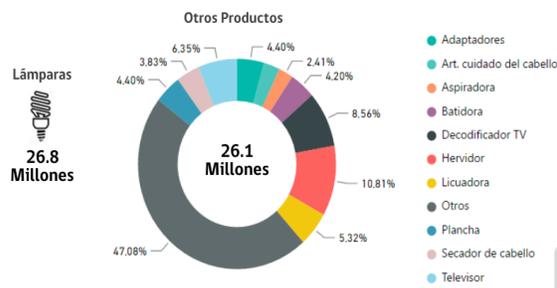
Durante el año 2017 se certificaron y marcaron un total de 386.290.395 productos eléctricos y 88.417.302 productos de combustibles. Los productos más certificados, en el caso eléctrico, fueron conductores, enchufes macho y hembra, lámparas halógenas, lámparas led, portalámparas e interruptores manuales, en tanto que en el caso de combustibles fueron los encendedores a gas, elementos de instalaciones para gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero) y cartuchos metálicos para camping.

Del total de productos, si realizamos un zoom a los productos certificados de uso ciudadano o denominados plug & play, se certificaron 121.347.398 unidades.

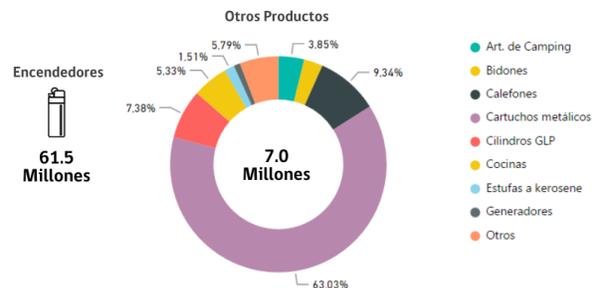


Gráfico 10: Productos eléctricos y combustibles de uso ciudadano más certificados.

Total Productos Eléctricos Certificados 2017 : 53 Millones



Total Productos Combustible Certificados 2017 : 69 Millones



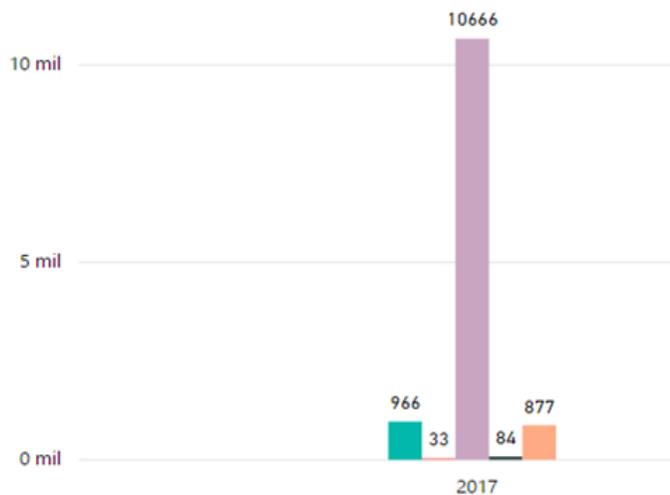
b) Alumbrado Público

Durante el año 2017, se inscribieron a lo largo del país 12.626 instalaciones eléctricas destinadas al alumbrado público, de las cuales el 76,4 % correspondió a recambios de lámparas y/o luminarias de instalaciones existentes y el restante 23,6 % correspondió a instalaciones nuevas. Se realizaron un total de 4.697 inspecciones técnico documental, correspondientes a verificaciones del cumplimiento normativo en los proyectos declarados ante esta Superintendencia. Un 85% de estas instalaciones corresponden a tecnología LED de lámparas.



Gráfico 11: Tipo de lámparas declaradas y utilizadas en A.P.

Declaraciones AP(TE2) por tecnología 2017



Declaraciones AP(TE2) por tecnología 2017

TILU_DESCRIPCION (grupos)	2017	Total
Haluro Metálico	966	966
Hg	33	33
Led	10666	10666
Otras	84	84
SAP	877	877
Total	12626	12626

c) Beneficio Tributario para Instalaciones Solares Térmicas

El beneficio tributario establecido en la Ley 20.365 está destinado para que sea utilizado en viviendas nuevas de uso habitacional, quienes perciben este beneficio son las empresas constructoras, quienes podrán descontar del monto de sus pagos provisionales obligatorios de la Ley sobre impuestos a la renta, o cualquier otro impuesto o retención, los costos asociados al sistema solar térmico, su instalación y la mantención del sistema por 5 años.



A la fecha, la cantidad de viviendas que gozan del beneficio de un sistema solar térmico a nivel país alcanzan la cantidad de 108.277 viviendas, las que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N°4: Distribución beneficio tributario colectores solares térmicos.

Franquicia Tributaria Ley 20.365	PPPF-MINVU	Reconstrucción 2015 - 2017	Total
59.122	43.530	5.625	108.277

6. 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”.



Cada uno de los directivos, de esta Institución, se ha puesto a disposición de las tareas y acciones que se han requerido para apoyar y potenciar el diálogo con las organizaciones de la sociedad civil, desde el Superintendente quien ha participado junto a nuestro COSOC y les ha hecho a su vez partícipes de las iniciativas relevantes del Servicio; como por medio de los jefes de División que han participado de las reuniones regulares del Consejo, exponiendo los avances de sus respectivas áreas, y los Directores Regionales, quienes mantienen un estrecho diálogo con la comunidad y participan con regularidad en diálogos ciudadanos y reuniones con la comunidad durante las salidas a terrenos en programas de inspección.

6.1. Nuestro Consejo de la Sociedad Civil

El COSOC de la SEC está integrado por 12 organizaciones, entre, 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 2017 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 las nuevas Unidades de Monitoreo de Organismos y Laboratorios y Unidad de Gestión del conocimiento; Proyecto de Modernización de la SEC; Ley Corta; y Equidad Tarifaria, entre otros temas de relevancia para el sector.

Toda la información del trabajo realizado por el COSOC de la SEC durante el año 2017 y años anteriores puede encontrarla accediendo al siguiente hipervínculo:

- [CONSEJO SOCIEDAD CIVIL SEC](#)

6.2. 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 2017 la Cuenta se publicó a partir del 02 de mayo en el Portal de Participación Ciudadana del sitio web de la Superintendencia, donde también se publicaron las Cuentas Públicas de cada uno de los Directores Regionales. Puede revisar estos documentos accediendo al siguiente hipervínculo:

- [CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA DE LA SEC](#)

Además de las Cuentas Públicas virtuales, las Direcciones Regionales de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Maule, Aysén y Magallanes, realizan exposiciones ante la ciudadanía en Cuentas Públicas Presenciales, privilegiando la realización de estas exposiciones, en zonas apartadas de las capitales provinciales, donde es menos habitual este tipo de contacto y diálogo entre los pobladores y la autoridad.

6.3. 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.

El año 2017 nuestra Consulta Pública se vinculó a las políticas de género, en un proceso tendiente a medir la percepción y opinión de los ciudadanos que interactúan con la SEC, sobre este aspecto, en relación a nuestros canales de atención, calidad de la atención, medios dispuestos por la institución y nivel de relevancia de los aspectos de género a la hora de interactuar con la SEC.



Participaron en la Consulta Pública 2017 más de 5.300 ciudadanos, quienes se refirieron a su percepción sobre nuestro trabajo en materia de género, si era o no inclusivo el lenguaje en nuestro sitio WEB, la diferencias para buscar instaladores v/s instaladoras de gas o electricidad, entre otras.

La respuesta a esta Consulta se emitió por medio de la Resolución Exenta 21.776 del 29 de diciembre de 2017, en la que se adjunta el informe detallado con los resultados de la Consulta.

Acceso al informe en el siguiente hipervínculo:

- [**INFORME RESULTADOS DE LA CUENTA PÚBLICA SEC 2017**](#)

6.4. 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 ser de 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. Para conocer esta información, puede visitar el siguiente hipervínculo:

- [**ACCESO A INFORMACIÓN RELEVANTE – PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEC**](#)

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. Desafíos para el periodo 2018 - 2022

Como el organismo fiscalizador de los sistemas de electricidad, gas y combustibles líquidos, y consecuentemente con lo establecido en la Ley O.C. N°18.410 que define la Misión, facultades y atribuciones de esta Superintendencia; nuestro accionar se centra en la **"Seguridad"** para las personas y sus cosas ante todo evento, y en la **"Calidad"** de los servicios y productos disponibles y comercializados en el país. En dicho contexto tenemos una hoja de ruta para los próximos años, en la que se definen los principales lineamientos de nuestro quehacer institucional y las tareas que debemos emprender para mejorar cada día la percepción ciudadana del sector energético nacional y responder a las nuevas demandas y desafíos que imponen las nuevas tecnologías y procedimientos que día a día se incorporan y aplican en la industria de la energía.

Nuestros compromisos para los próximos años se orientan a:

A. Disminuir los riesgos de las personas en el uso de los energéticos

- Disminuir accidentes de origen eléctrico y emergencias a causa de los combustibles.
- Implementar sistema de certificación de instalaciones interiores eléctricas.
- Implementar la certificación obligatoria a las instalaciones de combustibles.
- Mejorar calidad de organismos de certificación, laboratorios de ensayo y organismos de inspección.

B. Mejorar calidad de los servicios energéticos y procesos comerciales otorgados por la industria a los ciudadanos

- Disminuir las interrupciones de suministro eléctrico que afectan a los usuarios.
- Mejorar la calidad del energético en la industria eléctrica y de los combustibles.

- Optimizar las operaciones y gestión de emergencias con los actores de la industria.

C. Mejorar la experiencia del Ciudadano con la SEC

- Fomentar la participación y diálogo ciudadano en nuestra organización.
- Disminuir los tiempos de respuesta al ciudadano.
- Mejorar los canales de atención y cobertura, ampliando convenios de cooperación e integración a municipalidades de todas las regiones del país.

34

D. Educación y Comunicación

- Generación de contenidos y campañas educativas para el uso seguro de los energéticos.
- Difusión de contenidos ciudadanos mediante alianzas estratégicas y por medio de redes sociales.

E. Transparencia y mejor accesibilidad a la información

- Información del desempeño de la industria del área energética por medio de informes periódicos y abiertos para el conocimiento de la ciudadanía.
- Establecer un sistema que permita la gestión y difusión de un ranking de instaladores
- Mejorar los sistemas de atención online, de forma de disponer de un sistema de auto-atención de consultas ciudadanas.



