

# Cuenta Pública de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Luis Avila Bravo

Superintendente / SEC

[lavila@sec.cl](mailto:lavila@sec.cl)

/ mayo de 2019



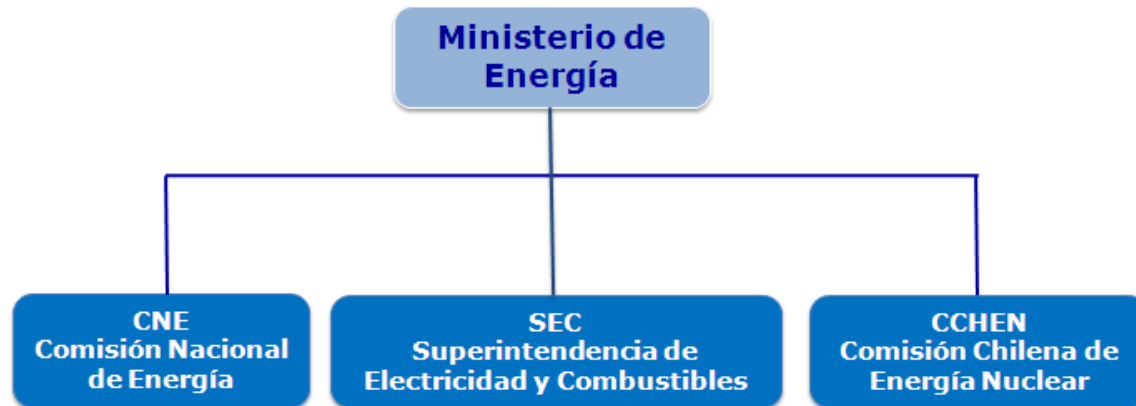
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **ANTECEDENTES GENERALES**

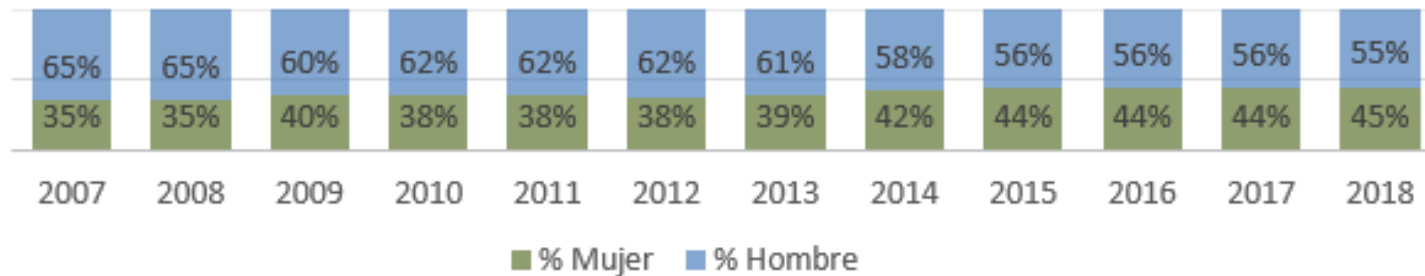
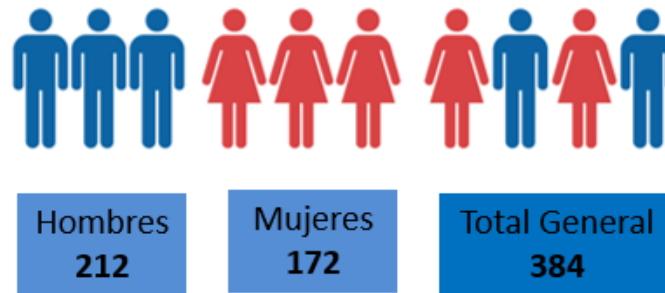
# La SEC tiene 114 años y fue creada en 1904 por el Presidente Germán Riesco



- Fue creada el 14 de Diciembre del año 1904, con el nombre de Inspección Técnica de Empresas y Servicios Eléctricos.
- En 1985 se crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en virtud de la Ley 18.410
- Es una entidad autónoma que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía.



# Somos 384 funcionarios públicos en todo el país quienes trabajamos en la SEC



# Con presupuesto de \$14.844 millones materializamos ejecución de 98,5%



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **RUTA ENERGÉTICA**

## **2018-2022**

# SEC en la Ruta Energética 2018-2022



- Proyecto de ley de la SEC.
- Plataforma Concesiones de energía.
- Reglamento de instaladores.
- Reglamentos de seguridad. (Nch4, Nch5)
- Reglamento concesiones eléctricas.
- Reglamento de Seguridad CL DS160.
- Otros productos Ruta
  - Plataforma conexiones net billing.
  - Trámite declaración estaciones de carga eléctrica.
  - Ajuste procedimientos net billing.
  - Normativa de seguridad cargadores electromovilidad.





SEC



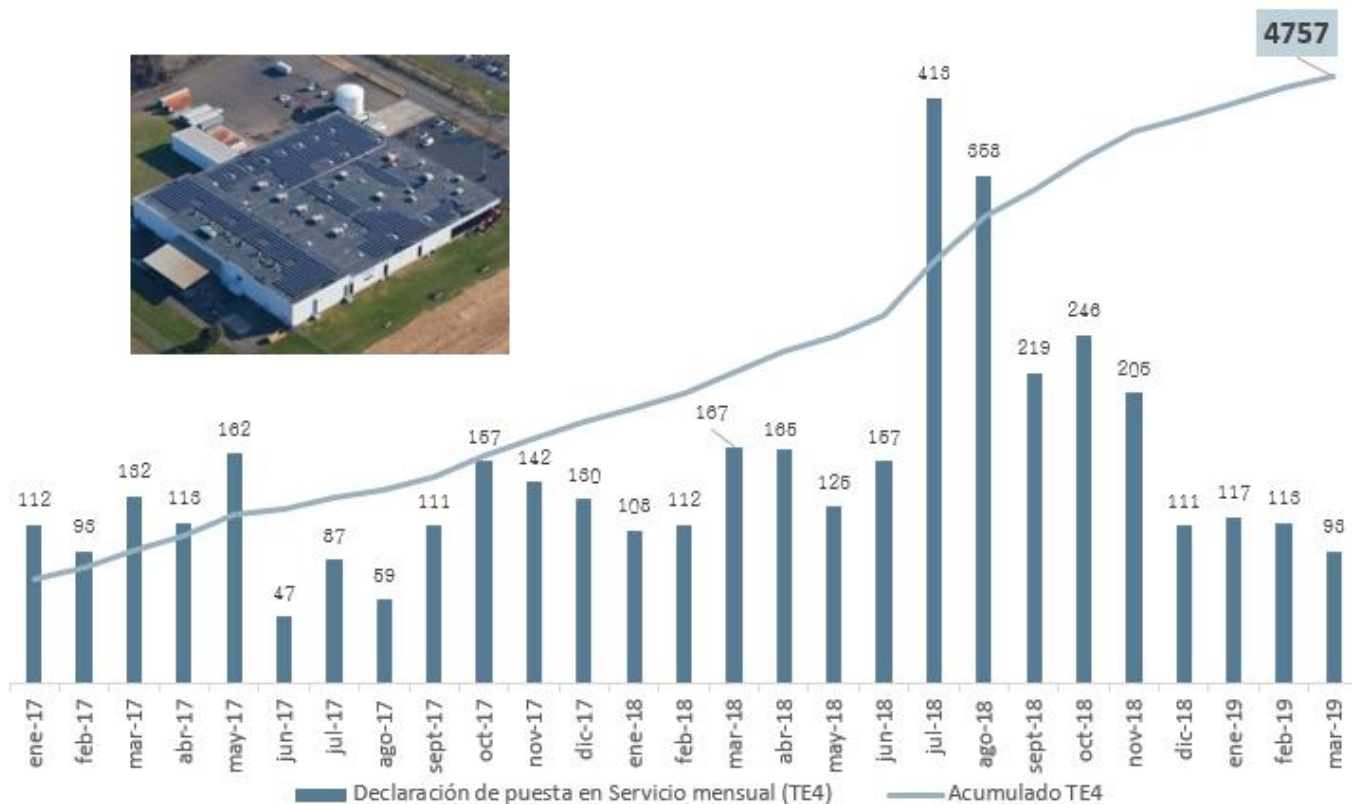
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# GENERACIÓN DISTRIBUIDA





# Nuestro país registra 4.757 instalaciones net billing declaradas en SEC equivalentes a 28MW

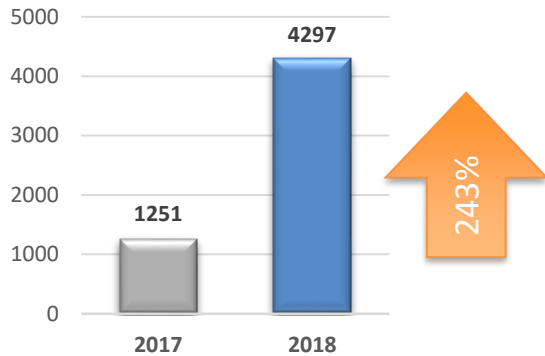


4757



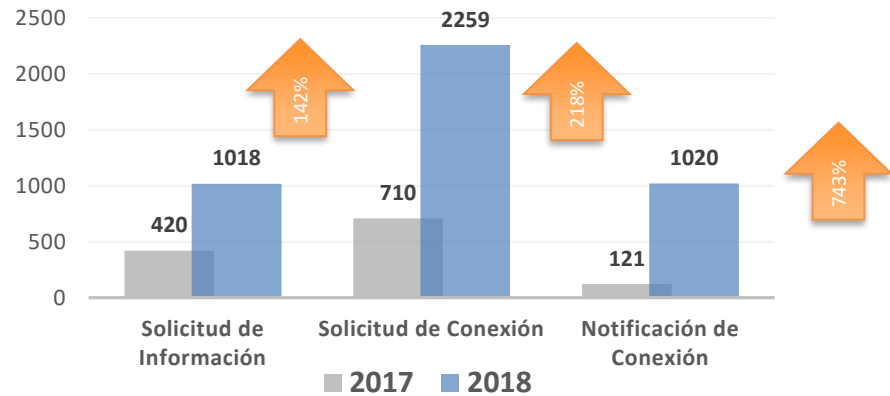
# A través de las solicitudes que recibimos vemos un fuerte impulso que anticipan nuevos crecimientos

### Cantidad Total de Solicitudes



- ✓ Masificación Plataforma de Generación Ciudadana.
- ✓ Accesibilidad a la Información en Portal SEC.
- ✓ Implantación de modelo de Fiscalización en línea del proceso.

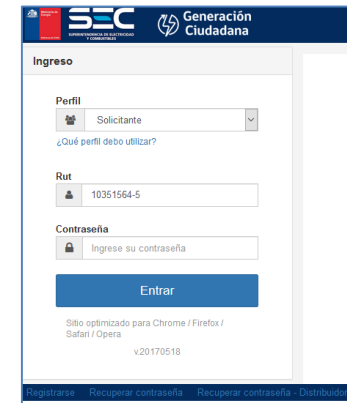
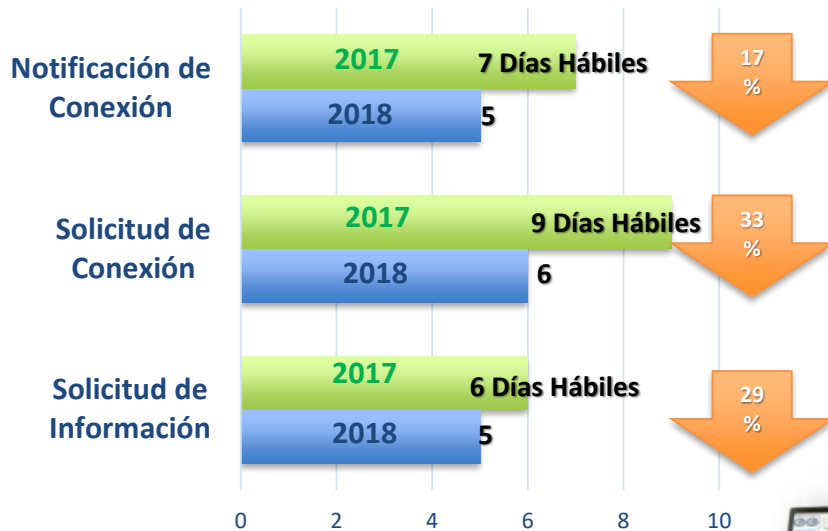
### Cantidad de Solicitudes Por Proceso



 **Generación Ciudadana**

# Nuestra plataforma TI de monitoreo de conexiones ha permitido reducir significativamente los plazos de conexión

## Tiempos Asociados a tramitación



# ...el 86% instalaciones de net billing en Chile son de tamaño menor a 5Kw



**Casa en Peñalolén (3 kW)**  
Inversión aprox.: \$ 4 millones  
Ahorro anual aprox.: \$ 330 mil  
Superficie: 30 m<sup>2</sup>

**<5 kW**  
(86% proyectos)

Residencial, comercial pequeño



**Hospital Clínico Concepción (100 kW)**  
Inversión Aprox.: \$74 millones  
Ahorro: \$ 10 millones al año  
Superficie: 1000 m<sup>2</sup> a 3000 m<sup>2</sup>

**5 kW – 100 kW**  
(14% proyectos)

Salud, educación , deporte,  
pequeña industria

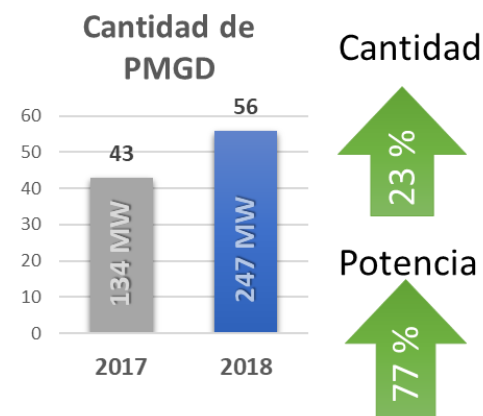
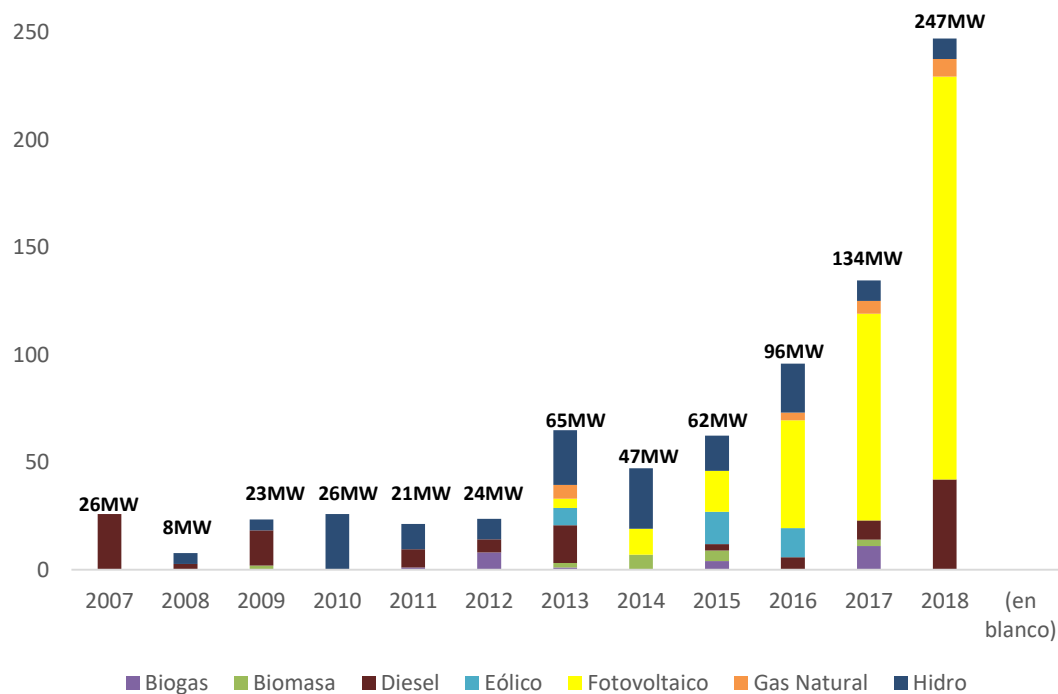


**Sistema de 300 kW (ejemplo)**  
Inversión Aprox.: \$177 millones  
Ahorro: \$ 33 millones al año  
Superficie: 5000 m<sup>2</sup> a 9000 m<sup>2</sup>

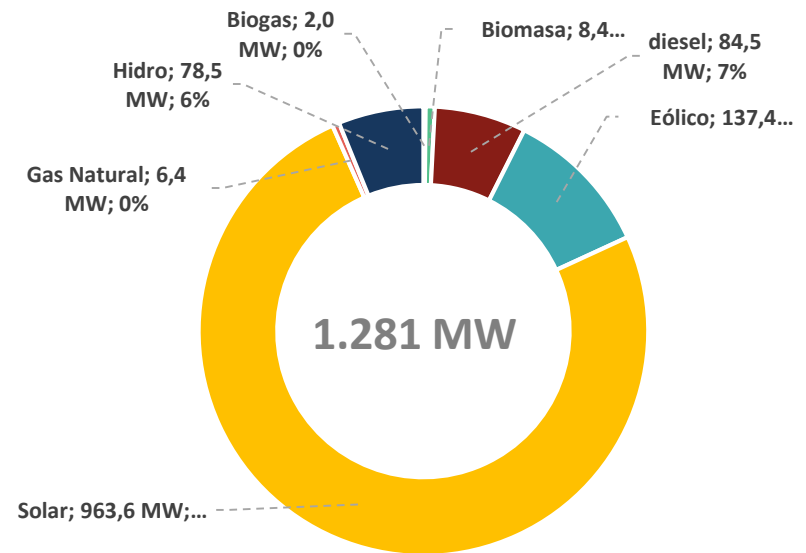
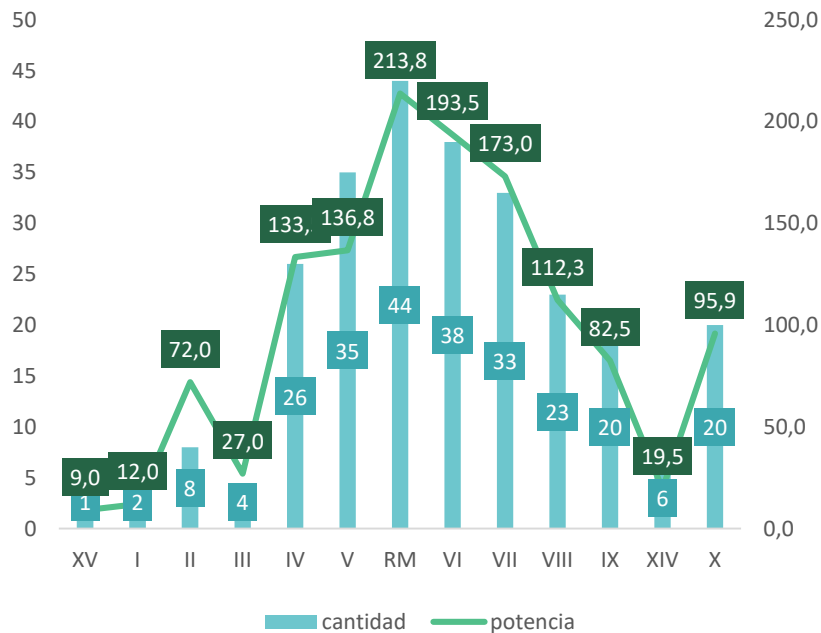
**100 kW – 300 kW**

Gran industria

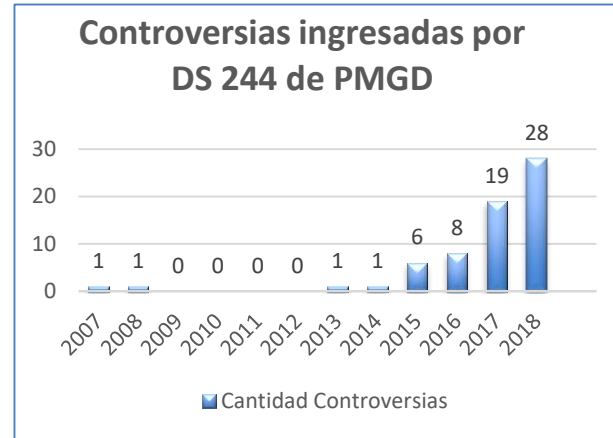
# 247 MW en instalaciones PMGD año 2018 acumulando una potencia de 780MW y últimos años intensiva penetración de energías renovables



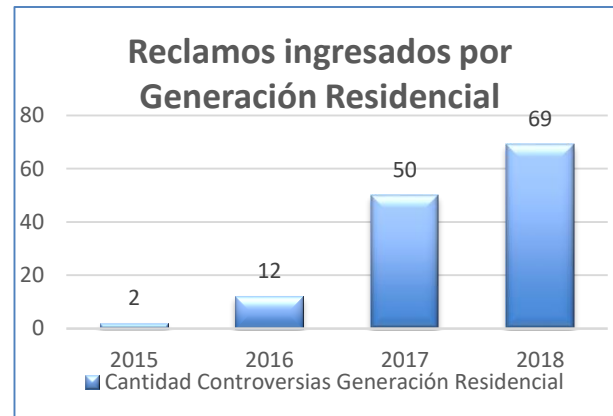
# Portafolio actual contiene 260 ICC principalmente solares que agregarían 1.281 MW



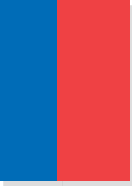
# En los dos últimos años hemos recibido mas controversias PMGD que la suma de los 10 años previos... (+3/5)



Durante el 2018  
**63%** ha sido  
resuelto  
favorable al  
reclamante



Durante el 2018  
**68%** ha sido  
resuelto  
favorable al  
reclamante



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# ELECTROMOVILIDAD



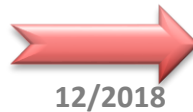


# En el marco del convenio electromovilidad, lanzamos trámite electrónico TE6 y 2do sem.2019 se espera normativa cargadores

Portada » **Tecnología** » Instalaciones de movilidad eléctrica y de carga deberán ser declaradas ante la SEC

## Instalaciones de movilidad eléctrica y de carga deberán ser declaradas ante la SEC

El organismo fiscalizador definió las exigencias técnicas que tendrá la comunicación de la puesta en marcha de esta infraestructura.



## SEC participa en firma de compromiso público-privado para potenciar la electromovilidad

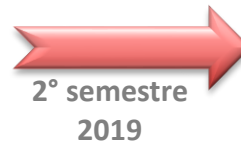
Finalmente, informar de la firma del acuerdo Público-Privado para fomentar la electromovilidad, realizado ayer en dependencias de la Agencia de Sostenibilidad Energética, actividad que fue encabezada por las ministras de Energía, Susana Jiménez, y del Medio Ambiente, Carolina Schmidt. El acuerdo consiste en la participación de 38 empresas e instituciones públicas, que aportarán, desde sus áreas, para potenciar el desarrollo de la electromovilidad. En el caso de la SEC, nuestro representante fue el Superintendente, Luis Ávila, quien luego de firmar el Acuerdo, indicó que nuestra participación apunta a "que las electrolíneas que se instalen en el país sean seguras y no representen un peligro para las personas y sus vehículos". Uno de los primeros pasos, ya visibles, del trabajo de la SEC en esta materia, es la disponibilidad del trámite TE-6, para instalaciones eléctricas de este tipo, sistema que ya está completamente operativo y que permite realizar toda la declaración en línea.



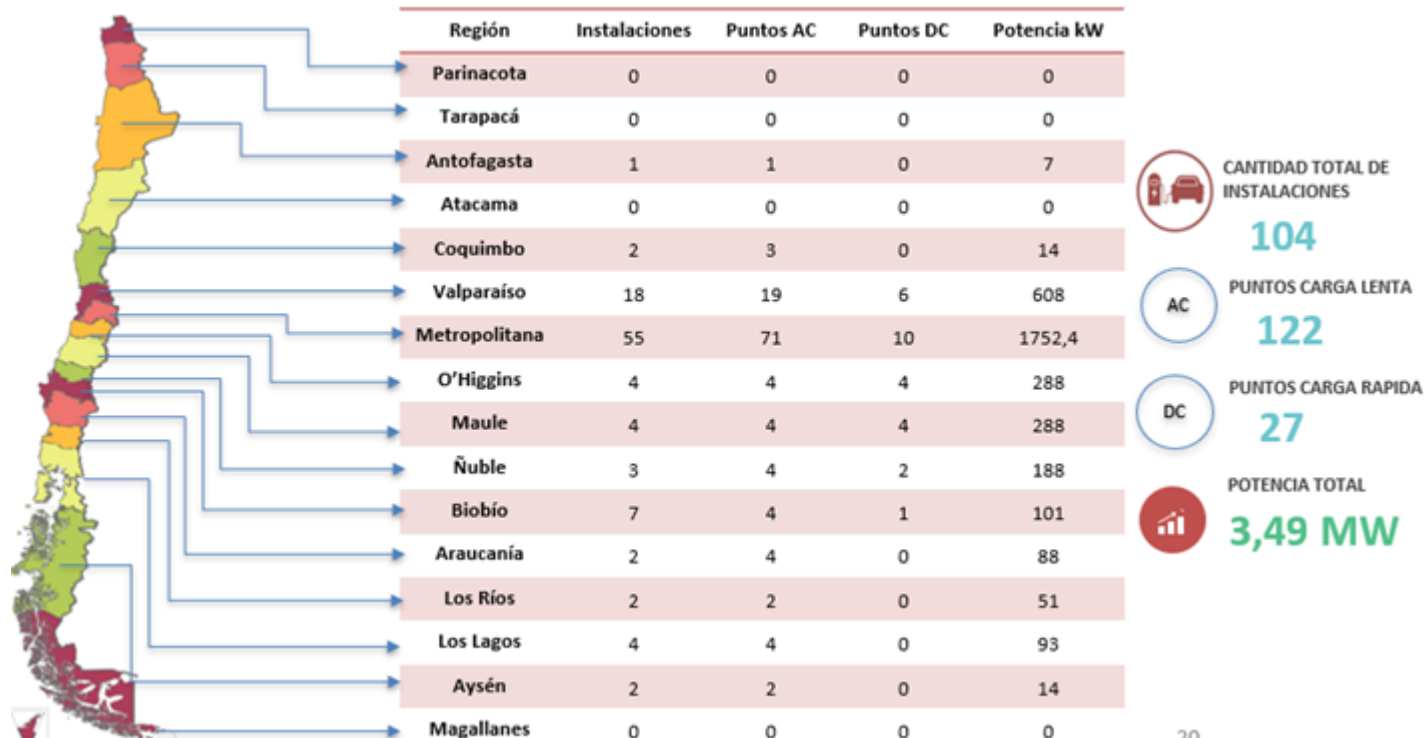
Portada » **Negocios e Industrias** » El sector electromovilidad pronto tendrá su primera normativa. Conózcala aquí

## El sector electromovilidad pronto tendrá su primera normativa. Conózcala aquí

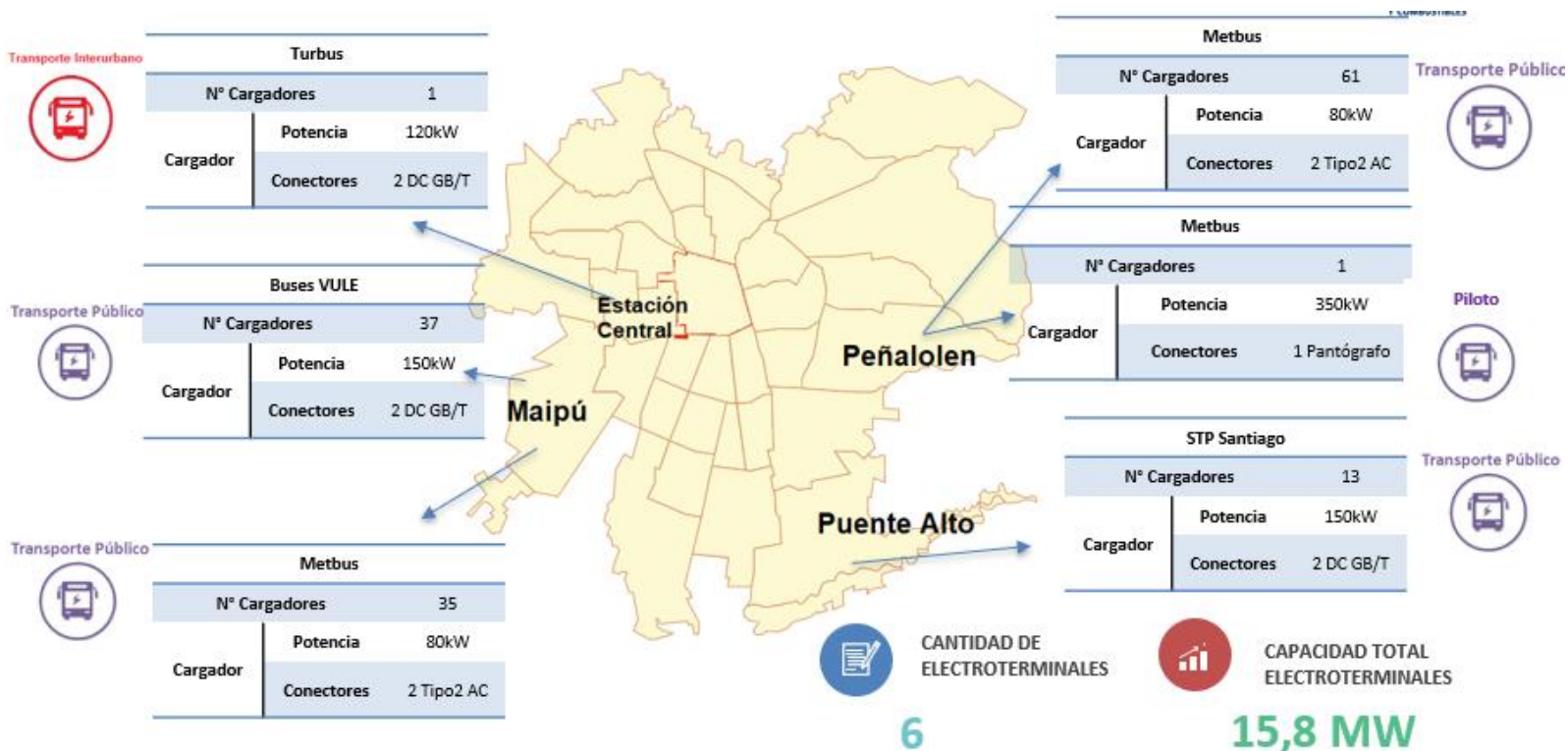
Durante el segundo semestre de este año debería estar vigente el pliego técnico normativo N°15, el cual regulará la instalación de estaciones de carga de vehículos eléctricos.



# Contamos en el país con 149 puntos de carga eléctricos en 12 regiones del país con una capacidad de 3,49MW



# La SEC ha acompañado intensivamente la movilidad eléctrica del transporte público fiscalizando 100% de electroterminales



# Nuestro país ya dispone estaciones de carga a nivel urbano, interurbano y en transporte público.



**14 puntos de carga eléctrica AC**  
**Municipalidad de las Condes**  
**Carga AC de 22kW ENEL X y**  
**Engie**

**Red de carga  
urbana**



**23 estaciones de carga eléctrica**  
**A lo largo de 700km**  
**Carga AC y DC de 43kW y 50kW**  
**Carga DC Ultra Rápida de 175kW**

**Red de carga  
interurbana**



**Terminal de buses VULE**  
**37 Cargadores de 150kW**  
**Para 74 buses app.**  
**Carga en 4 horas**

**Electroterminales**

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **HITOS DE TAREA CENTRAL SUPERINTENDENCIA**



Nuestra misión institucional está definida claramente en artículo 2 de Ley SEC



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



# El mandato legal de la SEC se enfoca en seguridad y calidad de los energéticos

## Seguridad

- Instalaciones
- Operaciones
- Productos
- Suministro

## Calidad

- Del Energético
- Del Servicio

Atención Ciudadana (consultas y reclamos)

Gestión de Concesiones Eléctricas y Gas

Contabilidad Regulatoria. Fijar costos y VNR

# Nuestros objetivos estratégicos buscan agregar valor público a los ciudadanos



## De valor público

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

## De los Ciudadanos

- Mejorar la calidad de nuestros servicios entregados a los usuarios.
- Informar y educar a los usuarios.

## De los procesos

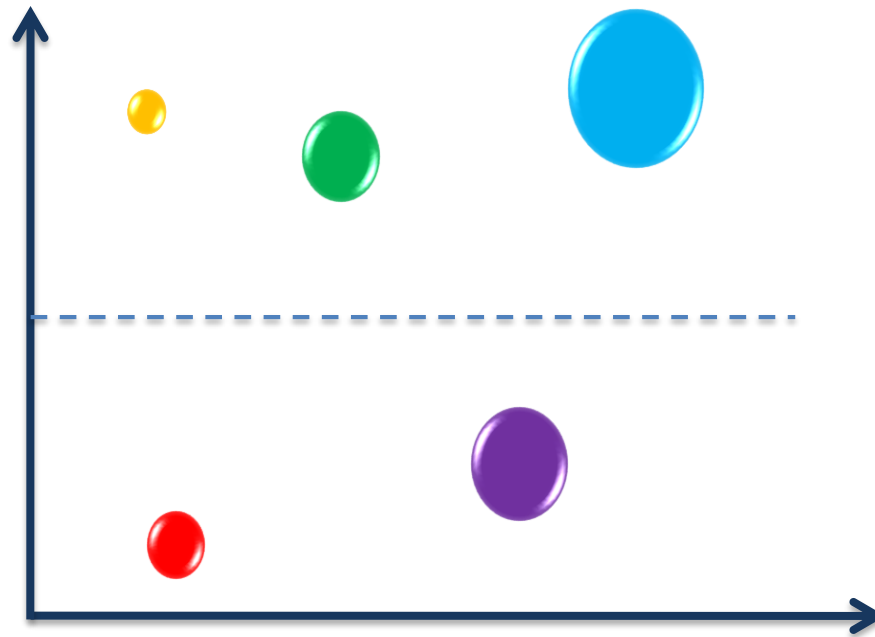
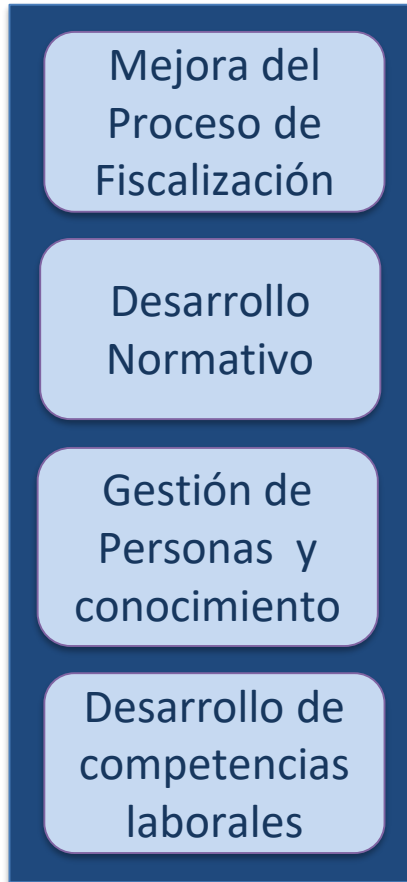
- Contar con una organización adecuada a la estrategia y con procesos eficientes que utilicen intensivamente la tecnología.
- Potenciar una Fiscalización eficiente e innovadora.

## De las personas y el conocimiento

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



# ...el modelo de gestión SEC busca movilizar los actores al cumplimiento normativo

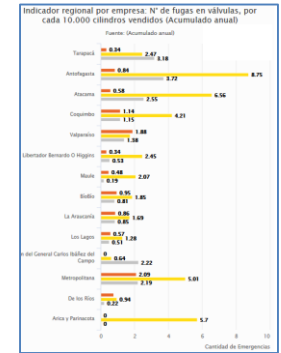
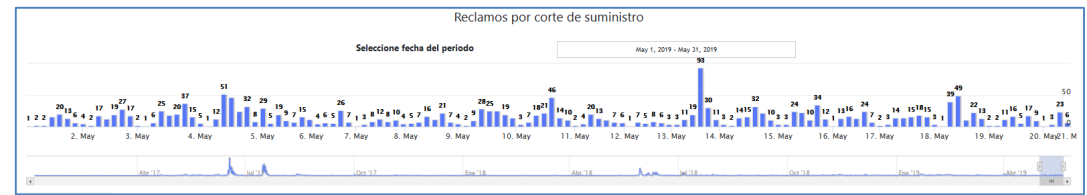
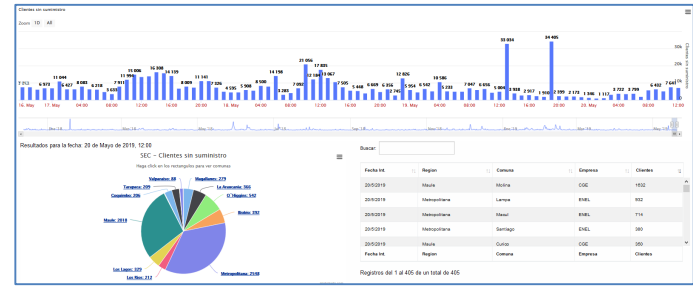
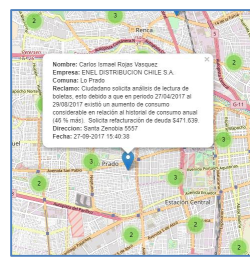


# Nuestra principal herramienta legal y la más visible es la fiscalización directa



→ El modelo de riesgo que aplicamos requiere conocer en detalle el desempeño de los actores y así desarrollamos la **fiscalización indirecta**

# ...para ello hemos intensificado el monitoreo del desempeño con alto uso de tecnología e indicadores para los distintos segmentos

3M: Medir → Medidas → Metas



# Veamos ahora el desempeño en algunos segmentos de tarea central de la SEC



Cortes de Energía



Calidad



Atención ciudadana



Accidentes y emergencias

Productos Riesgosos



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO ELÉCTRICO**

# Continuidad de servicio es clave en el bienestar de las personas y en la actividad económica



- Electrodependientes.
- Hospitales, Colegios, etc...
- Semáforos/ + de tiempo de viaje.
- Conservación de alimentos, medicamentos.
- Uso de artefactos en el hogar.



# Utilizamos aplicaciones TI para monitorear globalmente y al detalle el desempeño



SEC

M1



# Entre las principales medidas SEC instruyó a empresas planes de acción preventivos



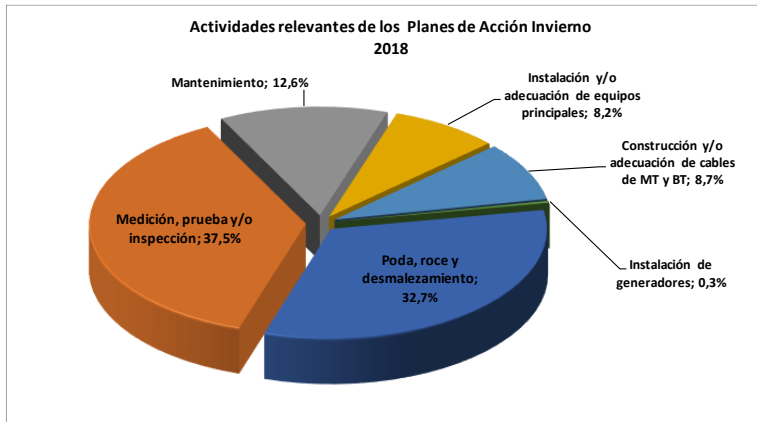
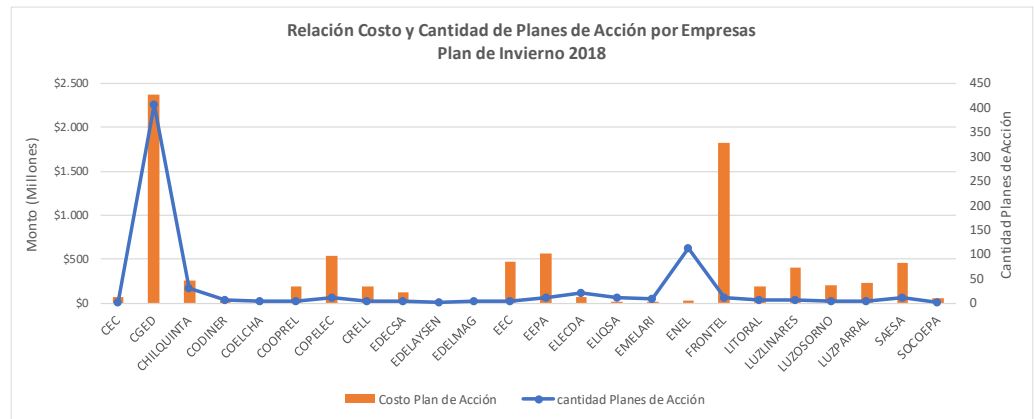
SEC

M2



**686** Planes de Acción sobre alimentadores de las Empresas Eléctricas de Distribución

Con un costo total de \$8.300 millones de pesos



Una de las actividades predominante en los planes de acción es Roce, Poda y Tala y representó el 32,7% del total de las actividades de los planes de acción.

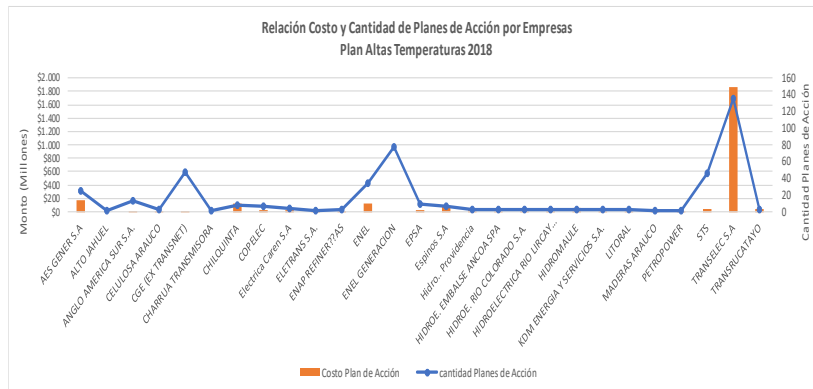
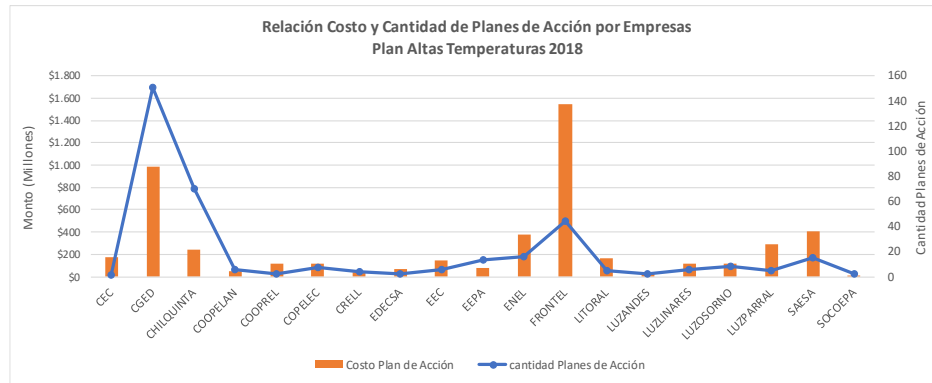




# Por altas temperaturas se agregaron 807 planes en distribución y transmisión



**365** Planes de Acción sobre alimentadores de las Empresas Eléctricas de Distribución  
 Con un costo total de \$5.000 millones de pesos



**442** Planes de Acción instalaciones de las Empresas Eléctricas de Transmisión.

Con un costo total de \$2.700 millones de pesos.



# Nueva Norma técnica estableció mayores exigencias a distribuidoras

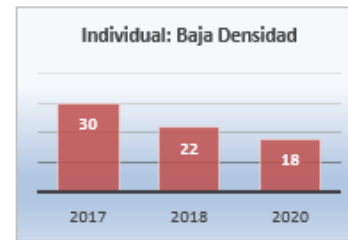


SEC

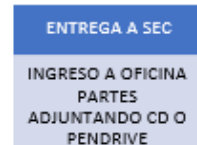
M3



- Foco cambia desde instalaciones a personas.
- Calidad de suministro.
  - Nuevos estándares de continuidad →



- Calidad de producto.



**MUESTRAS CAMPAÑA 2019**

BT: 8430; MT: 1370

TOTAL MUESTRAS = **9800**

**MINIMO DE PUNTOS A MEDIR 2019**

2 POR MUESTRA BT = 16860 PUNTOS BT

1 POR MUESTRA MT = 1370 PUNTOS MT

TOTAL PUNTOS A MEDIR = **18230**



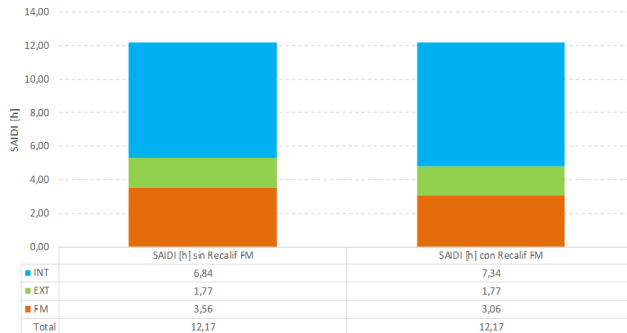
# en 2018 con 12,17 horas nuestro país logró el mejor registro histórico de SAIDI



→ -36% vs 2017

→ -10% respecto del mejor registrado.

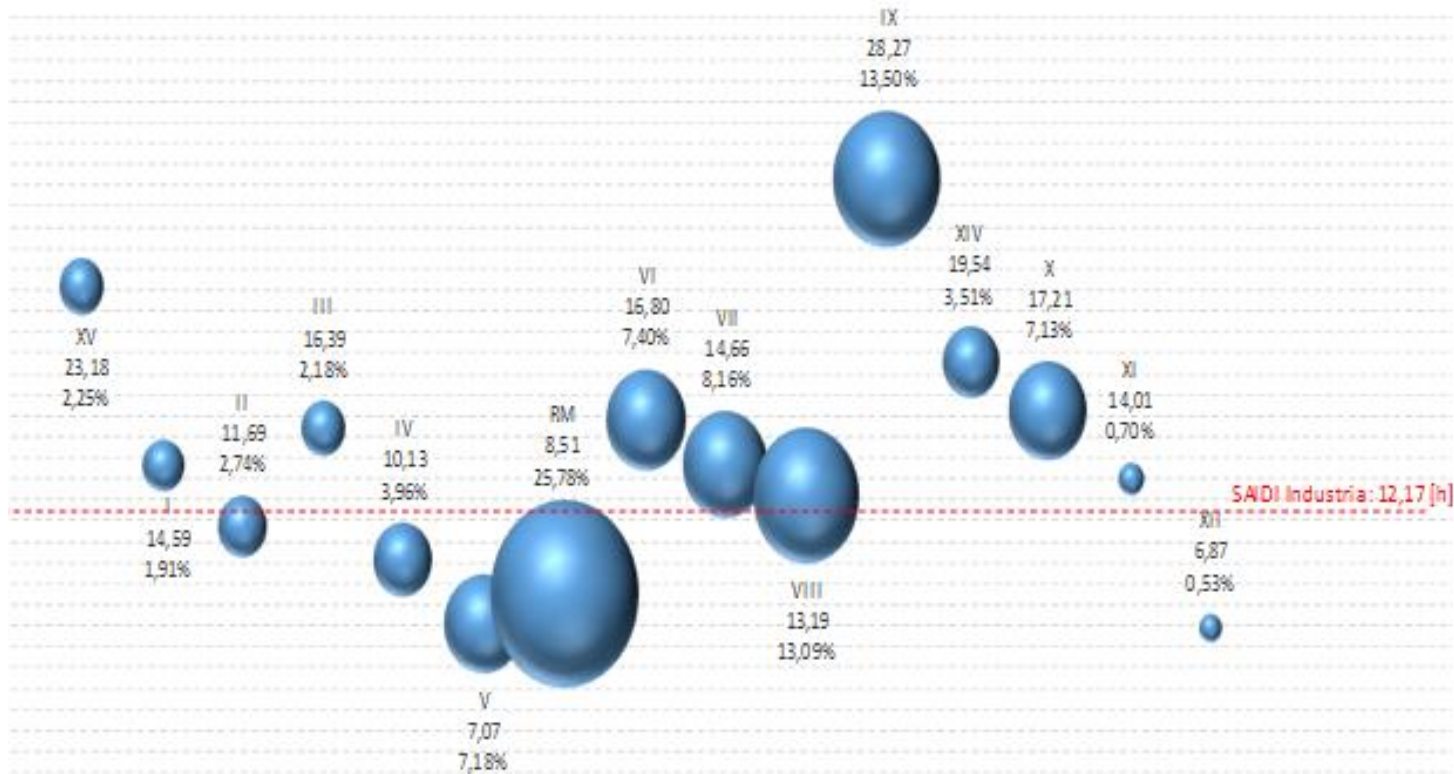
Gestión Interrupciones SEC  
Periodo: ene a dic 2018



Mejoras en el procedimiento de calificación de Fuerza Mayor, incrementó un 7,31 % la causa Interna y con ello su reflejo en compensaciones automáticas.



# ...sin embargo aún existen diferencias significativas entre regiones del país



SAIDI Industria: 12,17 [h]

Chile



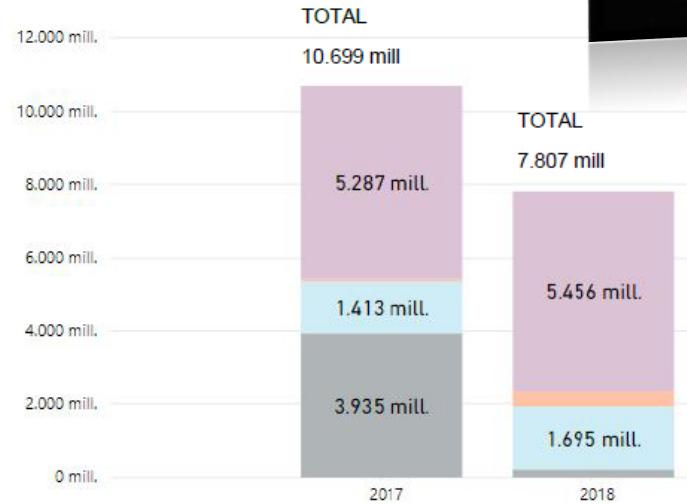
# Compensaciones por \$7.800 millones durante 2018 a más de 3,7 mill. clientes



## \$ Monto de Compensaciones por Año

Tipo	2017	2018
Automática	5.287.457.295	5.455.571.545
Instruida	63.960.598	431.659.485
Recalificada	1.413.161.631	1.694.809.098
Voluntaria	3.934.756.333	225.522.121
<b>Total</b>	<b>10.699.335.856</b>	<b>7.807.562.249</b>

\*Monto en pesos



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **EMERGENCIAS Y ACCIDENTES**



# Nuestro principal objetivo es evitar/reducir emergencias y accidentes



## Emol Chile Ver más

### 90% de intoxicaciones con monóxido de carbono por calefón en mal estado

Así lo revela un estudio realizado por Clínica Indisa, Servitox y la Red Toxicológica y Asistencial de Chile. 11 pacientes que ingresaron a centros de salud de 2002 y 2003.

### Seis turistas brasileños mueren intoxicados por monóxido de carbono

El hecho ocurrió en un departamento ubicado en Santiago Centro. La PTV Investigó las causas de los decesos.

El fiscal y S. Palma...

Seis personas fallecieron al intentar de un departamento en Santiago Centro por monóxido de carbono. Según antecedentes preliminares, las víctimas serían cuatro adultos y dos menores, más turistas de nacionalidad brasileña.

El hecho ocurrió en el edificio ubicado en la intersección de las calles Santo Domingo y Mosquito. Al llegar al personal del Servicio de Bomberos, los técnicos detectaron la presencia de monóxido de carbono en el departamento. Además, se detectó la presencia de la sustancia en la habitación de los turistas.

El fiscal adjunto de la PTV, Geni Camacho, señaló que el hecho ocurrió con un fallo de un calefón que provocó la emergencia causada por el escape de gas.

El fiscal adjunto de la PTV, Geni Camacho, señaló que el hecho ocurrió con un fallo de un calefón que provocó la emergencia causada por el escape de gas.

El fiscal adjunto de la PTV, Geni Camacho, señaló que el hecho ocurrió con un fallo de un calefón que provocó la emergencia causada por el escape de gas.

### Hombre muere en Vitacura por inhalación de monóxido

Un hombre de 69 años murió la mañana de ayer por inhalación de monóxido de carbono mientras estaba en su casa, ubicada en la comuna de Vitacura.

El cuerpo sin vida de la víctima fatal, un ingeniero identificado como Joseph Casasas Sánchez, fue encontrado por uno de los vecinos del inmueble, ubicado en la calle Las Encinas.

Pese a varias maniobras de reanimación que se realizaron, el profesional falleció en el lugar. Según los primeros antecedentes, el accidente se produjo por el escape de gas del calefón instalado en el baño.

Personal de la Brigada de Homicidios investiga el hecho para descartar la participación de terceros.

gas obligó a evacuar consultorio en SO

se debió a una falla interna del centro asistencial, ubicado en el cerro a ciudad.

11 13 08

Compartir

Twitter 6

VALPARAISO - Unas 80 personas debieron ser evacuadas luego de que se registrara una fuga de gas en el consultorio Reina Isabel, ubicado en el cerro O'Higgins de Valparaíso.

El incidente ocurrió cerca de las 9.00 horas, cuando un fuerte olor a gas alertó a los funcionarios del consultorio, que dieron aviso a Bomberos, informó soyvalparaiso.cl

Según información de Bomberos, se trataría de una falla interna de las instalaciones.

No obstante, la distribuidora de gas en la calle, para facilitar el trabajo de los técnicos, se trataría de una falla interna de las instalaciones.



### Cecilia Bolocco y su hijo, hospitalizados por una intoxicación con gas

Fue internada en una clínica de Santiago debido a una intoxicación por monóxido de carbono junto a otros cuatro adultos y tres menores, entre ellos su hijo Máximo Menem de departamento, ubicado en el Centro de Ski La Parva, en la cordillera cercana a Santiago, se llenara de monóxido de carbono la noche del sábado.



Más sobre... cecilia bolocco ingresa gas hijo menem santiago de chile Medioteca

La situación de la modelo y su hijo fue normalizada y no presentaron ningún riesgo mayor, aunque personal de la clínica prefirió dejarlos internados en observación, informó el sitio electrónico del diario El Mercurio.

El incidente se habría producido por un fallo en una estufa del departamento en La Parva, que habría expelido el gas, que en caso de prolongada exposición puede causar intoxicación e incluso la muerte.

La fiscal Lucía Valdívila inició este domingo la investigación del accidente y ordenó cerrar el inmueble, perteneciente al abogado Pablo Vermerhen, además de pedir a la policía chilena efectuar peritajes para determinar los motivos de las emanaciones de gas en su interior.

### Fuga de gas a madre Irene Llano

La madre de Irene Llano falleció tras ser víctima de una explosión de gas que ocurrió en la vivienda de la calle en Providencia.

Según el comisionario de Eduardo Ramocelli, de 87 años, preparándose en la cocina cuando ocurrió una fuga de gas que provocó la explosión.

Lo anterior, Rafael Barros, jefe de Bomberos, dijo que la explosión provocó graves lesiones al cuerpo de la mujer, que falleció minutos después de ser llevada a un hospital. Minutos después de conocerse el hecho arribó hasta el lugar la cantante, muy afectada.



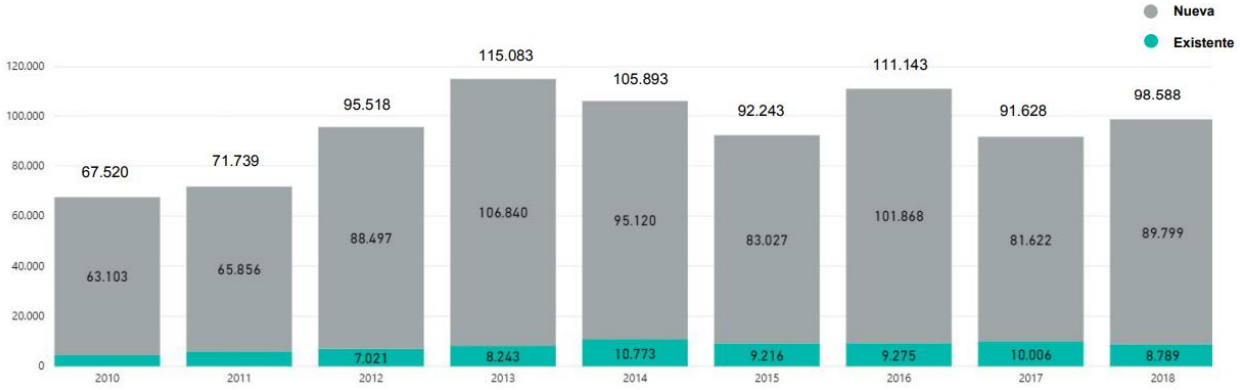
Explosión de gas en Puente Alto

Cor... serie de quemaduras que actualmente las mantiene internadas en el hospital Sotero del Río permanecen una madre y su hijo, luego que se registrara una explosión al interior de su casa, en la comuna de Puente Alto.

Las primeras informaciones indican que el hecho ocurrió esta mañana en la villa Los Abedules 637, de la comuna de Puente Alto, cuando Inés Miranda Puentes (62) y su hija



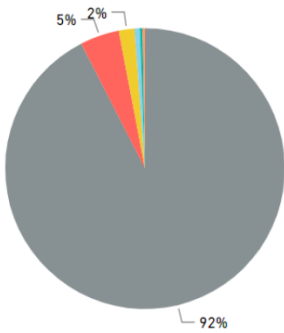
# Toda nueva instalación de gas debe ser declarada en SEC y contar con sello verde



Año 2018

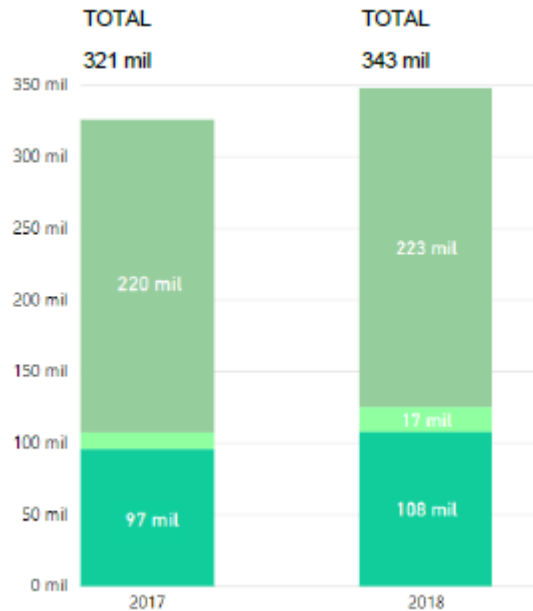
Desglose por Destino de la Instalación

- HABITACIONAL
- COMERCIO
- EDUCACION Y CULTURA
- OTROS
- OTROS NO CONSIDERADOS
- HOTEL - MOTEL

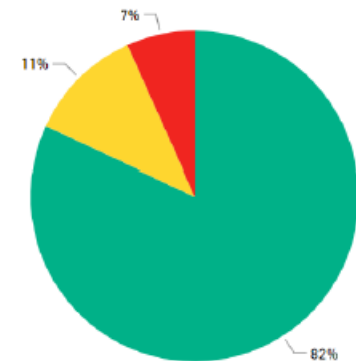




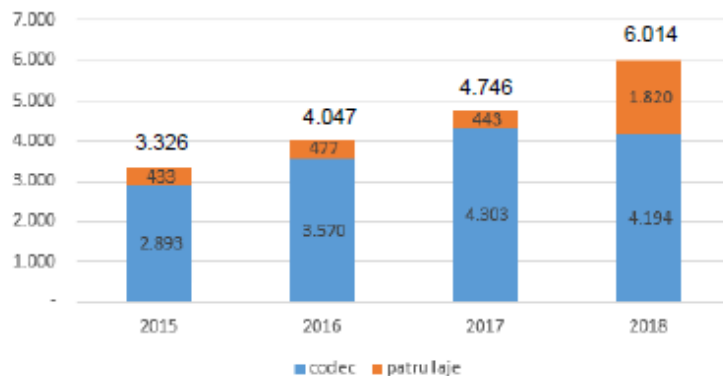
# Verificaciones de instalaciones suben a 343 mil e incluyen 223 mil inspecciones



Instalaciones de Gas con Inspección Periódica por Sello



Acciones Preventivas



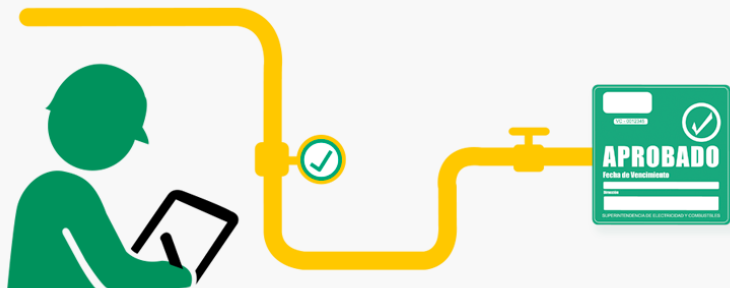
La detección de fuga por patrullaje de las empresas en 2018 fue de 1.820 casos, 4.1 veces lo detectado en 2017

# Para facilitar labor de ciudadanos lanzamos en 2018 una nueva app Sello Verde OK



## Contacte a la Entidad de Certificación

Una vez realizadas las reparaciones, contacte nuevamente a la Entidad de Certificación, informando que se realizaron las modificaciones recomendadas, con el fin de obtener el Sello Verde, que garantiza por dos años la seguridad de sus instalaciones.

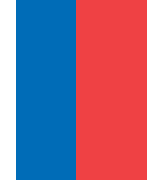


El o los Organismos de Certificación seleccionados deberán contactarse con Usted en un plazo máximo de tres días hábiles para acordar la realización de la Inspección Periódica.

Una vez realizado el proceso de Inspección Periódica, el Organismo calificará sus instalaciones con alguno de estos sellos:








<b>Sello Verde:</b> sus instalaciones son seguras y se debe volver a realizar una Inspección Periódica en dos años más.	<b>Sello Amarillo:</b> sus instalaciones presentan deficiencias serias que deben ser reparadas en el corto plazo. Siga con el Paso 3.	<b>Sello Rojo:</b> sus instalaciones son peligrosas y pueden poner en riesgo su vida. Siga con el Paso 3.

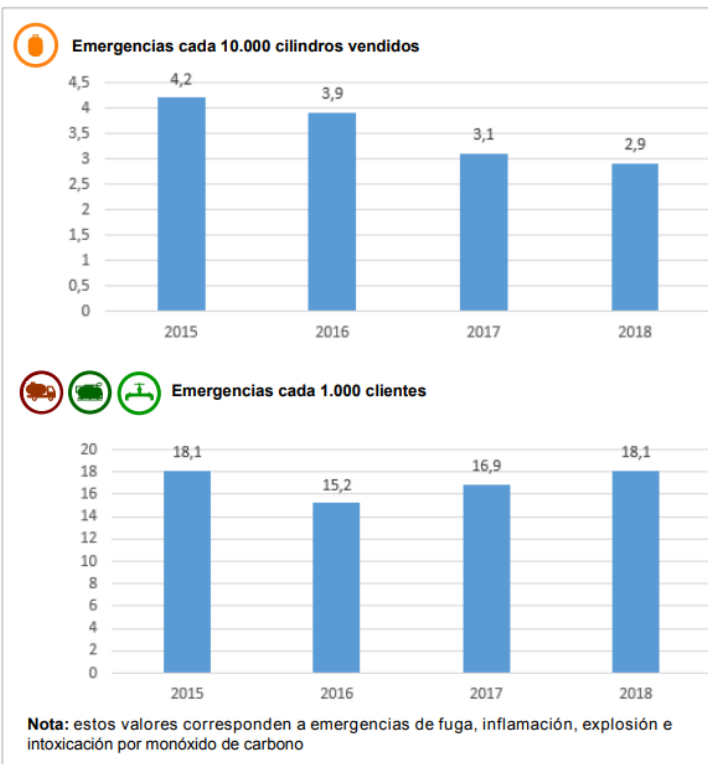
# Emergencias envasados caen 31% (5,1mill.) mientras otros segmentos (1,3mill.) no mejoran



SEC

## Accidentes por Tipo de Combustible

	Año	Accidentes 	Lesionados 	Fallecidos 
 Granel	2017	17	7	1
	2018	13	5	0
 Gas Red GLP	2017	9	1	1
	2018	11	1	0
 Gas de Red	2017	8	12	0
	2018	17	24	5
 Envasado	2017	90	8	3
	2018	93	2	1
<b>Totales</b>	<b>2017</b>	<b>124</b>	<b>28</b>	<b>5</b>
	<b>2018</b>	<b>134</b>	<b>32</b>	<b>6</b>



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES**

# Monitoreamos la calidad del combustible en toda la cadena de distribución

## Riesgos para el motor por el uso de combustible adulterado

La gasolina se puede adulterar de diferentes maneras. **ARADIÉNDOLE AGUA O DISOLVENTE** y prescindiendo de las sustancias lubricantes. De esta forma, su uso termina por **AFECTAR EL FUNCIONAMIENTO DEL MOTOR** ya que la combustión de este hidrocarburo adulterado actúa igual que la de la gasolina de calidad, pero no lubrica las piezas del motor como debería.



### DIESEL

En vehículos diesel el agua causa que los componentes de hierro se oxiden, lo que contribuye al desgaste de los inyectores.



### DAÑOS EN PIEZAS DEL MOTOR

La gasolina de mala calidad tiene efectos nocivos en varios componentes del auto. En primer lugar, la **BOMBA DE COMBUSTIBLE**. Si la gasolina es demasiado densa, demasiado ligera o se quema a un punto distinto del que la bomba puede soportar, ésta se puede estropear. La falla puede ser incluso inmediata.

### Signos de bencina adulterada

#### PÉRDIDA DE POTENCIA

Suele ser uno de los más evidentes, el auto se comporta de forma extraña en términos de fuerza, también puede presentar tirones y un funcionamiento inusual.

#### SEPARAR REPENTINAMENTE

El auto se detiene sin previo aviso, lo mejor es no forzarlo y revisar si la falla se debe a la utilización de combustible adulterado. En este punto se realiza la reparación de los circuitos afectados y la limpieza del tanque.

#### ACELERACIÓN

El automóvil no responde como es habitual al acelerador. No alcanza la velocidad requerida normalmente.



### FILTRO DE COMBUSTIBLE

Impide el paso de suciedad al carburador o sistema de inyección. Puede ser partículas sólidas y óxidos provenientes del depósito.



### CARBURADOR

Se encarga de generar la mezcla de combustible y aire para generar una explosión, esta empuja los pistones, transformando la energía térmica en energía mecánica.



### PISTONES

Situados en el interior del bloque motor, son los encargados de comprimir la mezcla de aire y combustible.

Infografía Javier Rojas O.



- Seguridad y riesgos de accidentes
  - Emisiones al medioambiente-
  - Duración y desgaste del motor

## Clausuran dos bencineras por vender combustible adulterado

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles prohibió el funcionamiento por 90 días de las estaciones de servicio Bull Energy y Terpel, en La Florida y San Ramón, respectivamente.

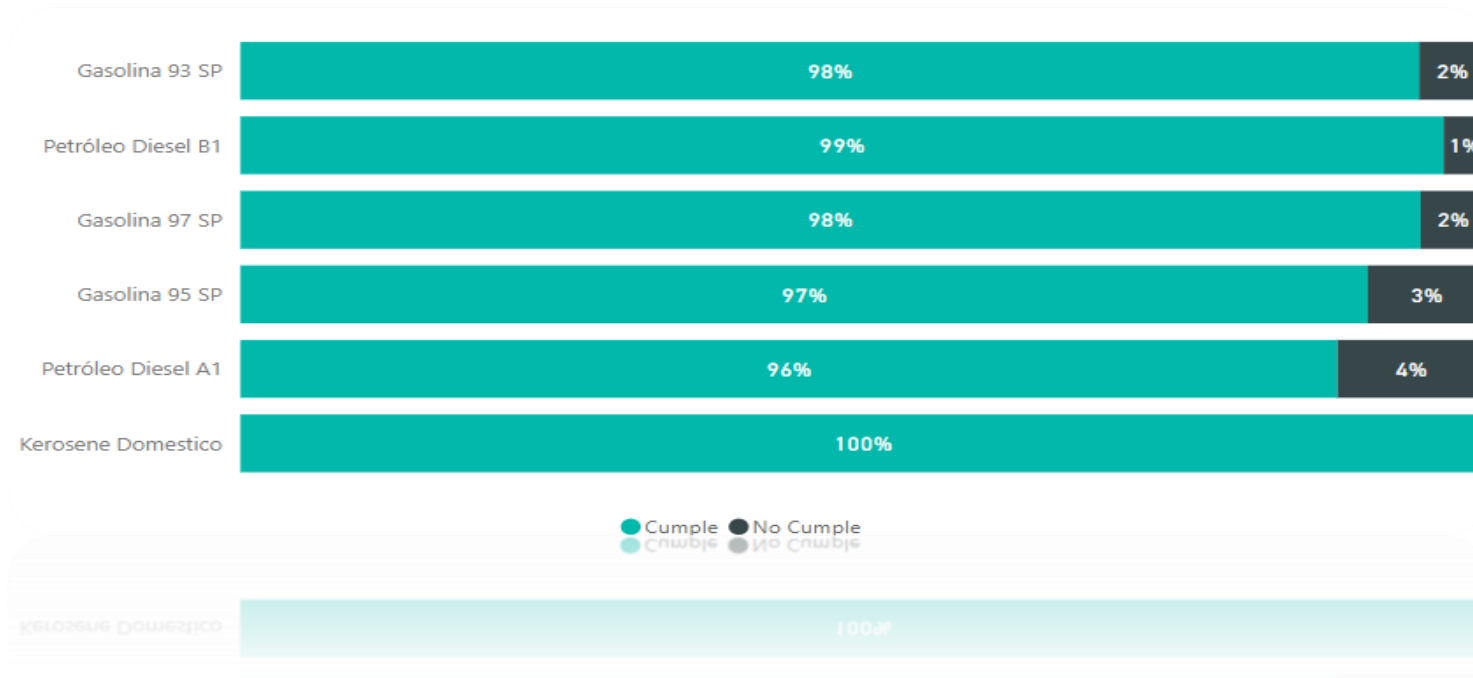
por 1a /



# Modelo SEC de gestión de calidad en estaciones de servicio alcanzó un 98% de cumplimiento en año 2018



- Sorteo aleatorio y representativo de tanques en EESS.
- Muestreo realizado por laboratorios acreditados.
- Incorporación de estaciones de servicio “puntos blancos”.
- Fiscalización directa de la SEC responde al desempeño según resultados.



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# MERCADO DE PRODUCTOS

# Buscamos que las personas cuenten con productos seguros en sus hogares

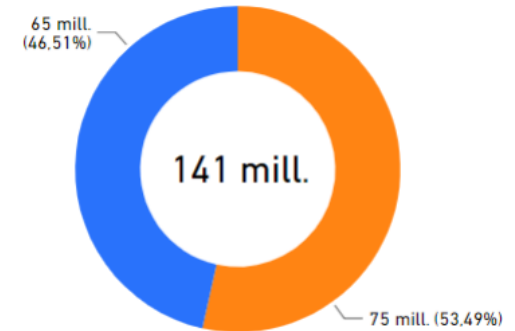
356 productos vigentes

Más de **9.000** importadores y fabricantes chilenos

Más de **550** millones de unidades de productos certificados

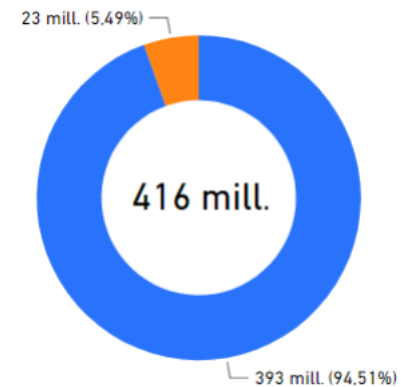
## Productos de Uso Ciudadano

Productos ciudadanos son aquellos de uso masivo por los ciudadanos y que **consumen** el energético.



## Productos de Uso en Instalaciones

Productos de Instalación son aquellos que forman parte de un producto y que **transportan** el energético.

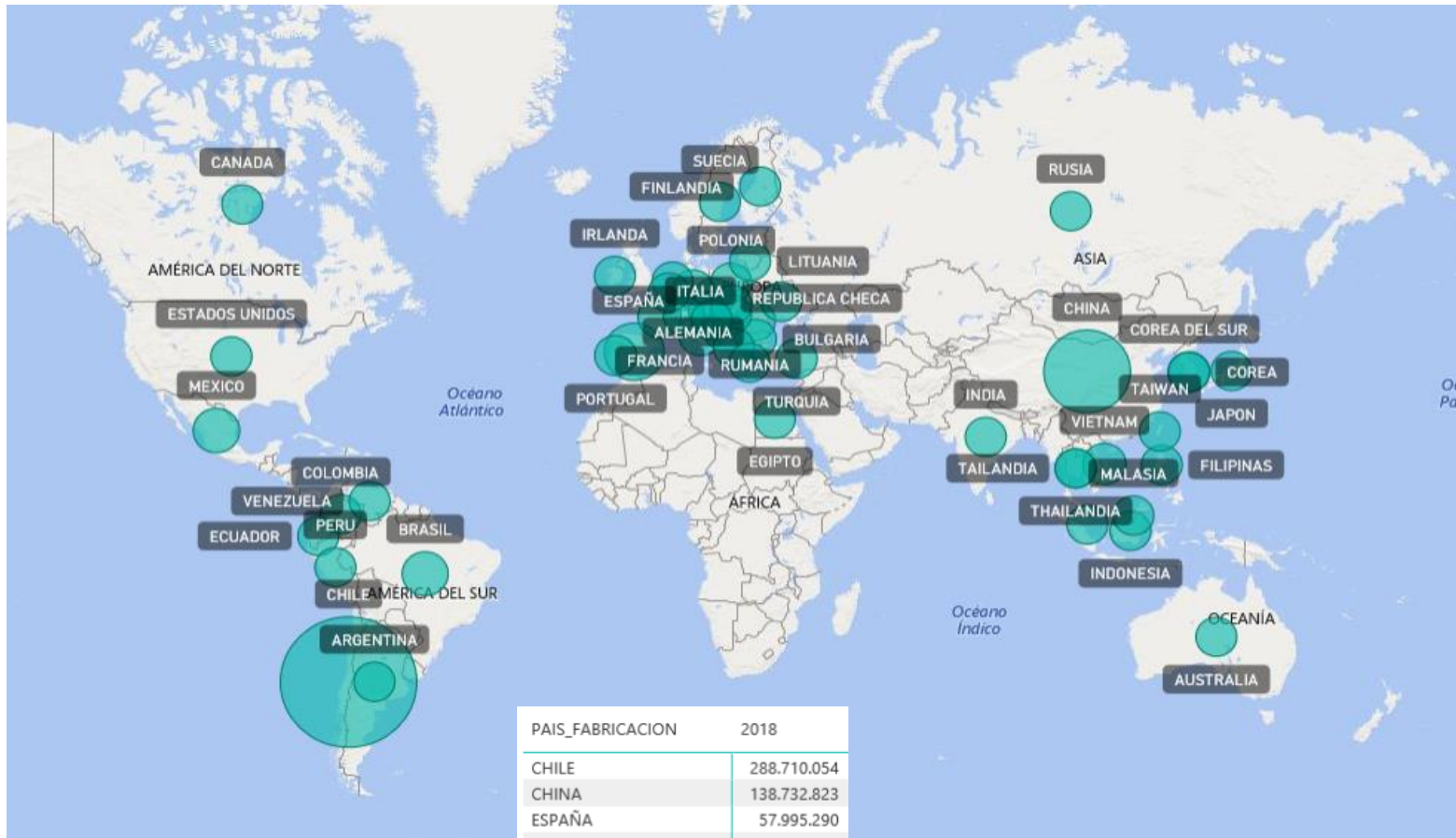




en importaciones, una línea de control la realizamos a partir de convenio SEC-Aduana



SEC



PAIS_FABRICACION	2018
CHILE	288.710.054
CHINA	138.732.823
ESPAÑA	57.995.290
MEXICO	17.078.706
BRASIL	15.579.985
ITALIA	9.060.441
FRANCIA	7.212.741
VIETNAM	6.734.929
COREA DEL SUR	3.413.853
PORTUGAL	2.690.728



# Desarrollamos herramientas para empoderar e informar a las personas

Sello SEC



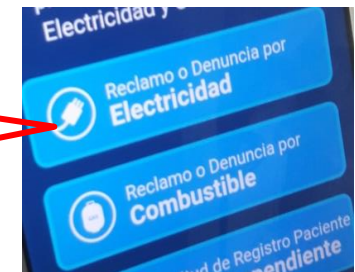
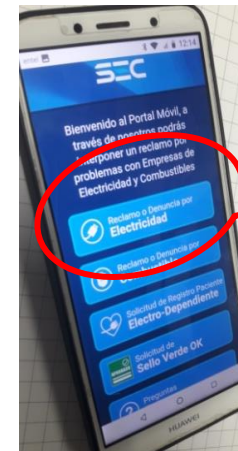
## Buscador de Productos

Productos con **Obligatoriedad de Certificación**

- Protocolos
- Laboratorios
- Organismos

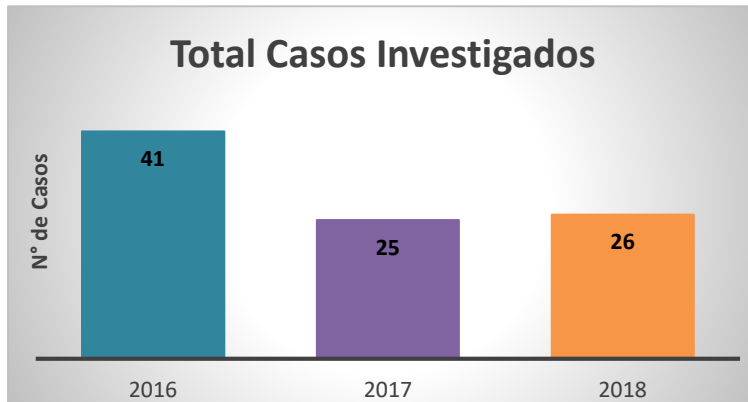
**Ir al Buscador >**

Productos con **Obligatoriedad de Certificación**



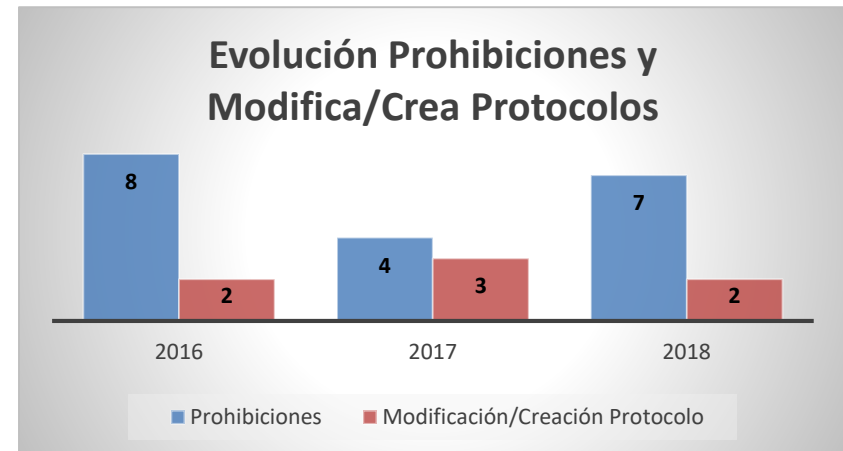
Reclamo / denuncia

# 26 denuncias recibidas en SEC en 2018 originaron 7 prohibiciones de comercializar



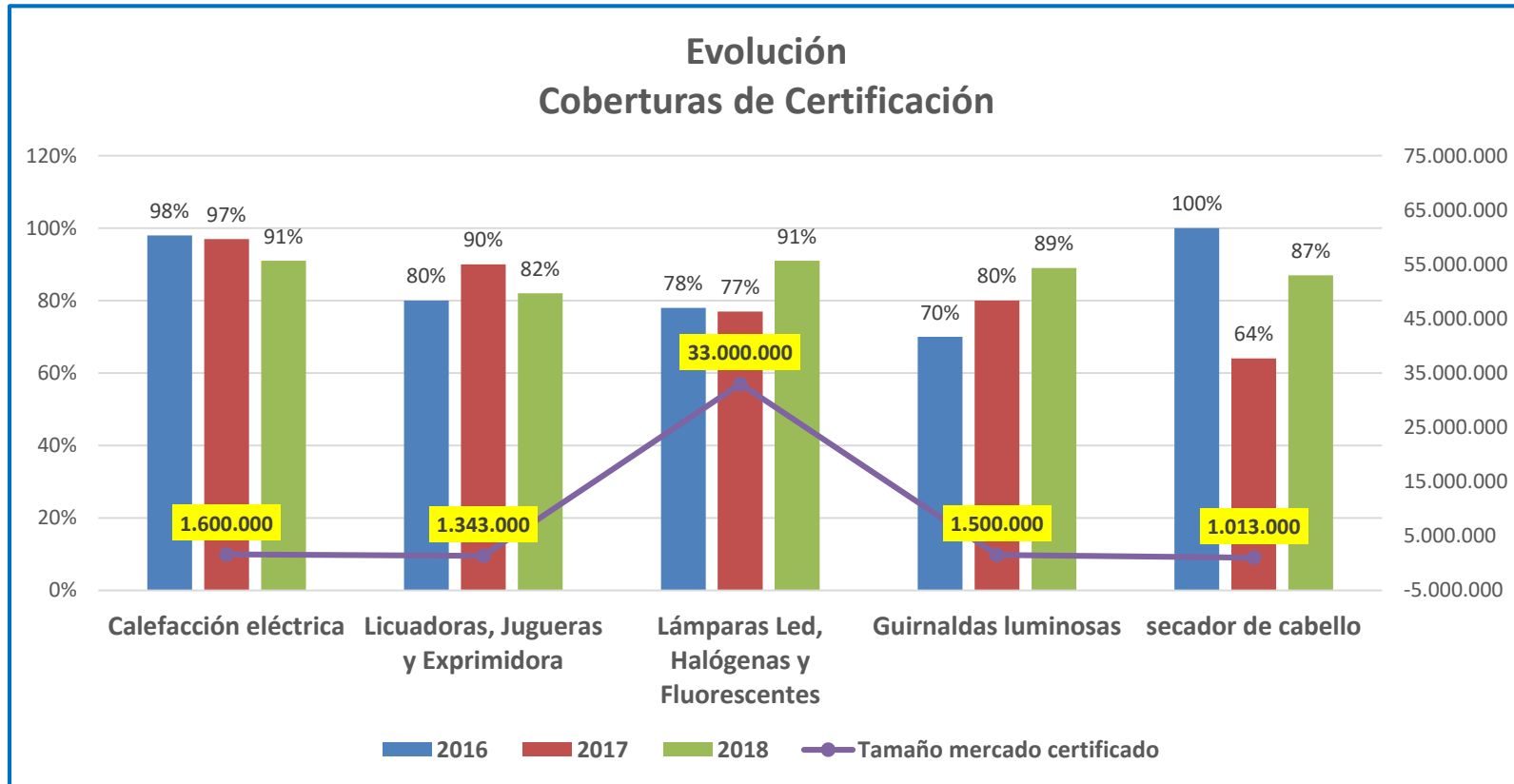
Durante el 2018

- Se recibieron 26 denuncias.
- Tiempo promedio de definición peligrosidad 35 días.

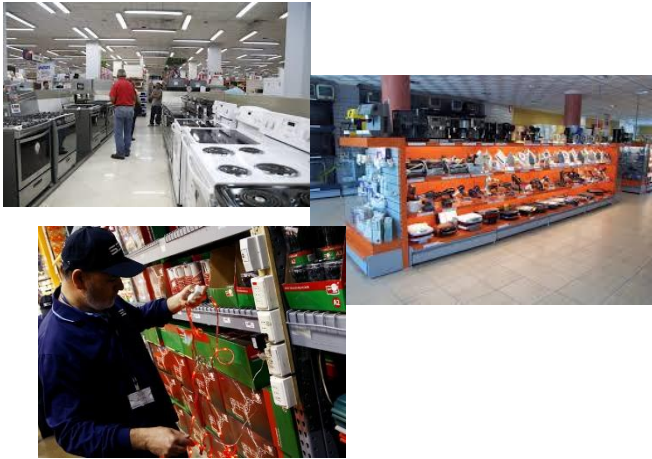


# Medimos así la cobertura para más de 350 productos e identificamos brecha

## Evolución Coberturas de Certificación



# Complementariamente realizamos control directo en comercio



Ejecutamos anualmente un programa nacional de fiscalización directa en puntos de venta.

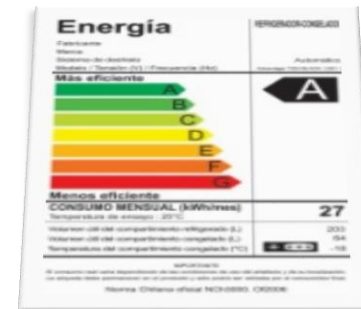


Realizando actividades de inducción a importadores y fabricantes. Durante el 2018 hubo 76 empresas participantes.

# Etiquetando en complemento al Ministerio de Energía para mejorar entrega de información

**37** tipos de productos con etiquetado de eficiencia energética

**27 millones** de unidades certificadas de estos productos



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# **ATENCIÓN CIUDADANA**

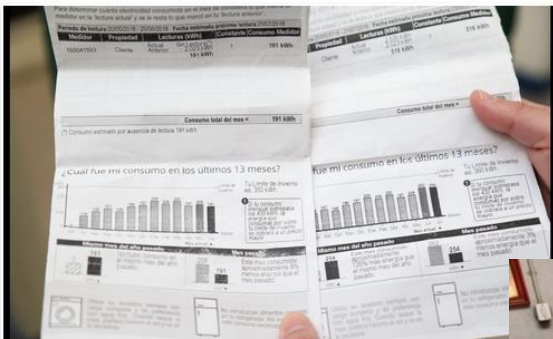


# Hoy las personas son más exigentes con el servicio de las empresas y del estado



Casos similares van en aumento

## Vecinos denuncian cobros excesivos de suministro eléctrico en La Serena y Coquimbo



Diferencias en dos boletas del mismo cliente, son algunas de las irregularidades que denuncian los vecinos de Coñafe.



VECINOS REALIZÓ UNA DENUNCIA EN I



EN LICANTÉN, HUALAÑÉ Y VICHUQUÉN

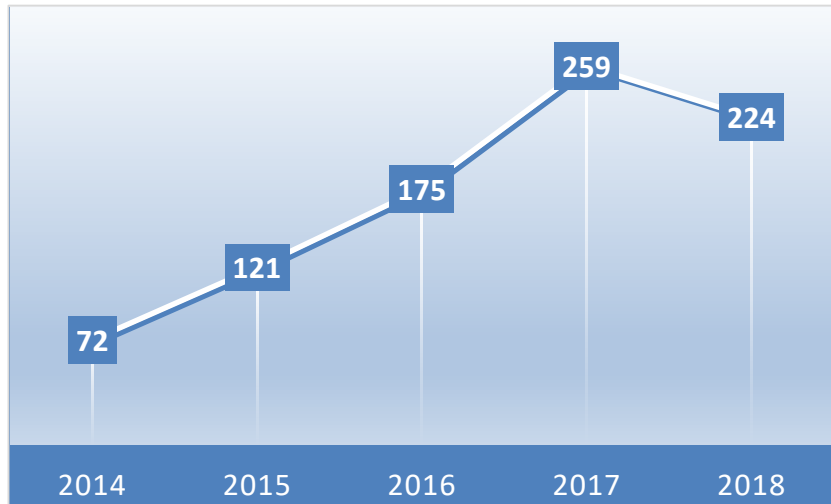
## Corte de luz está colmando paciencia de comunidades costeras curicanas

El fin de semana fueron numerosos los reclamos en torno a una situación que se repite en verano e invierno, con lluvia o sin ella, según denuncian los alcaldes de Hualañé y Licantén.





# Ingresos de requerimientos a SEC por sobre 220 mil en últimos dos años



Sitio web SEC > Usuarios

### Canales de Atención

-  Atención Ciudadana  
Consultas, Reclamos  
Denuncias y Solicitudes
-  Direcciones  
Regionales
-  600 6000 732  
Celulares: 02 2 750 99 99



Más de tres veces han crecido los ingresos ciudadanos a la Superintendencia.



# Creciente incorporación de tecnología y convenios de cooperación para aumento de productividad

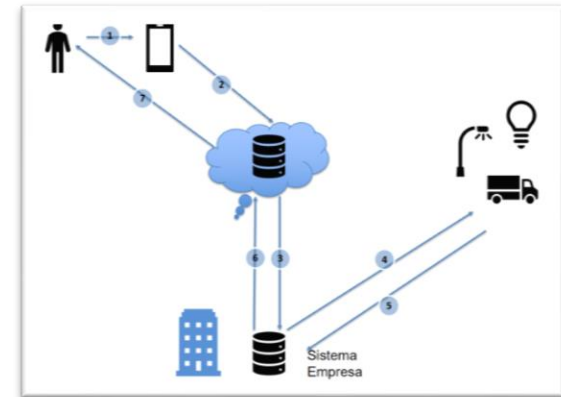


Disponibilidad y cobertura en nuestros Canales de Atención

Convenios con Municipalidades



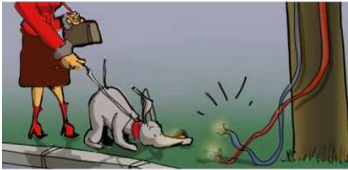
Software CRM de clase mundial para la gestión de requerimientos



Integración con procesos y sistemas de las empresas



# Facilitamos el reclamo por riesgo en vía pública al colocar opción directa en plataforma celular y web



**¿SITUACIÓN PELIGROSA?**

Si ves una situación peligrosa en la vía pública, no dudes en reportarlo a través de [www.sec.cl](http://www.sec.cl)



**SEC** Superintendencia de Electricidad y Combustibles

The central graphic is a blue rectangular box with a white road and yellow dashed lines at the bottom. It features a red car being struck by a wooden utility pole that has fallen over. The text is in white and yellow. The SEC logo and name are at the bottom.

# Incorporamos en 2018 la licencia electrónica para instaladores e inspectores



- Desde diciembre de 2018 las Licencias para Instaladores Eléctricos y de Gas autorizados por la SEC se tramitan de manera Online:
  - De 25 días en tramitación a 1,5 horas.
  - 8.565 en dos meses.



**SEC** Usuario SEC

## Plataforma Electrónica del Registro Nacional de Instaladores e Inspectores, e-RNII

En esta Plataforma usted podrá obtener de manera On Line un Certificado que lo acredita como Instalador Autorizado o Inspector Autorizado.

### ¿Quiénes pueden obtener el Certificado?

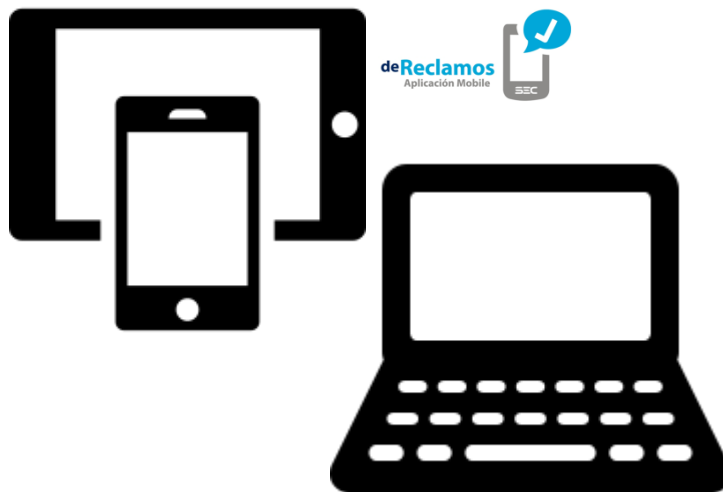
- Todas las personas que actualmente poseen su Licencia de Instalador o Inspector.
- Todos los Egresados, Titulados o quienes han obtenido la Certificación de sus Competencias Laborales en alguna de las Instituciones Académicas o del Estado, cuyas carreras se encuentren acreditadas en SEC.
- Todos los extranjeros que cuenten con Clave Única y Certificado extendido por la Dirección General de Asuntos Consulares de Inmigración del Ministerio de Relaciones Exteriores o por la Oficina de Revalidación de Títulos extranjeros de la Universidad de Chile, en el que conste que el título es equivalente a uno de aquellos previstos en la reglamentación vigente para obtener la licencia de instalador eléctrico o de gas.



# Ingreso de reclamos mobile + web alcanzan 65% del total recibido en SEC



En el caso de reclamos, el canal predilecto es **Mobile** 48%, que sumado al canal **WEB** corresponde al **65%**, posicionando y validando nuestra política de acercarnos a la ciudadanía, mediante el desarrollo y mejora de nuestros canales digitales.



# En el marco del decreto del Ministerio de Energía implementamos y gestionamos el registro de Pacientes Electrodependientes



**Pacientes Electro-dependientes con hospitalización domiciliaria**  
[Regístrate Aquí](#)

En 2018 recibimos 3.646 solicitudes de registro.



	Descuento en la cuenta mensual de luz.	→	Busca que el consumo del equipo de Electrodependiente No aumente el consumo familiar.
	No corte de suministro por deuda.	→	No se puede suspender el servicio por NO pago.
	Atención preferencial ante interrupciones prolongadas del suministro eléctrico.	→	Se priorizará la restitución del suministro eléctrico en caso de un corte no programado. Si es necesario, se entregará una solución técnica de respaldo sujeta a condiciones de criticidad del paciente, autonomía de los equipos y distancia frente a contingencias.



ESTADO RESUMEN ■ Anulado ■ Fallecido ■ Rechazado ■ Vigencia expirada ■ Vigente





# Finalizamos el año 2018 con 65 convenios activos con Municipalidades



## SEC capacita a funcionarios de cinco municipios de la región para recibir reclamos de usuarios

marzo 9, 2018 admin Los Lagos 0



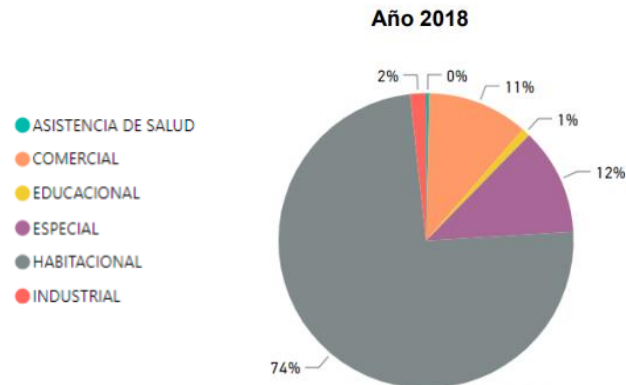
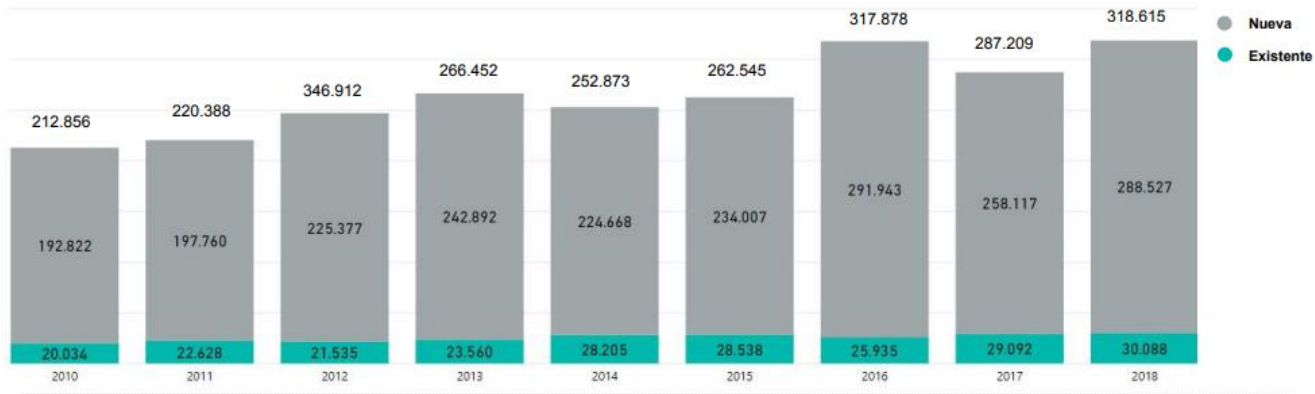
Al finalizar 2018 contamos con 65 convenios con Municipalidades principalmente rurales



Registramos convenios en todas las regiones del país

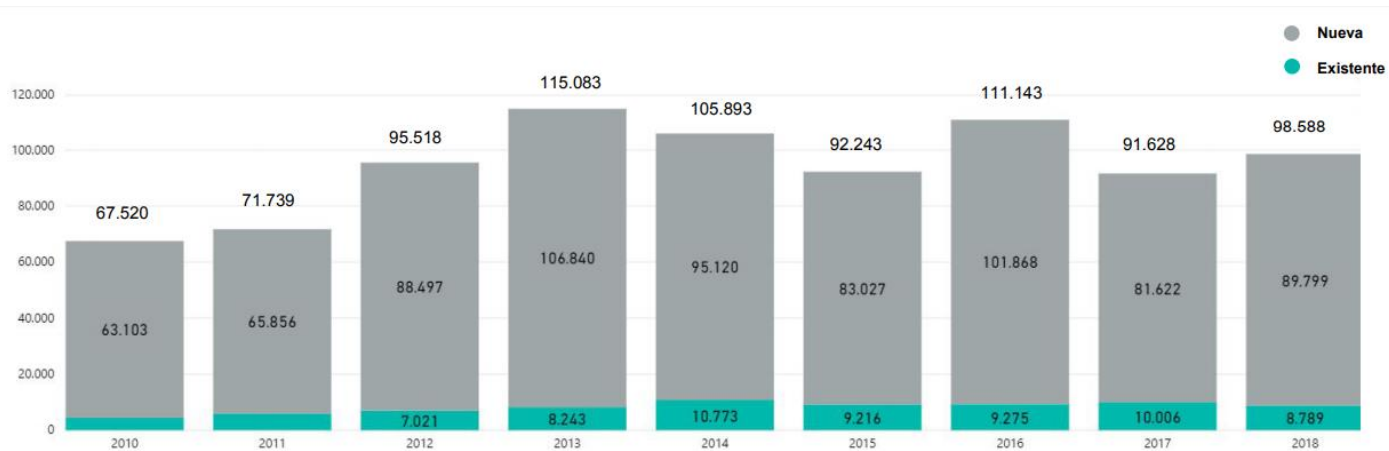


# 318 mil instalaciones eléctricas declaradas en SEC → 74% habitacional



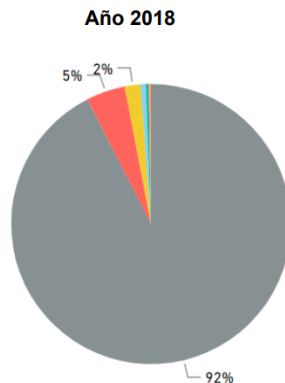


# 98 mil instalaciones de gas declaradas en SEC → 92% habitacional



## Desglose por Destino de la Instalación

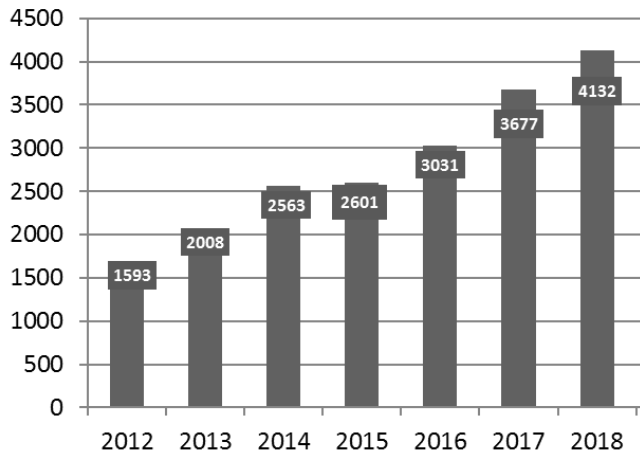
- HABITACIONAL
- COMERCIO
- EDUCACION Y CULTURA
- OTROS
- OTROS NO CONSIDERADOS
- HOTEL - MOTEL



# Somos la 3ra Institución del estado en ingreso de solicitudes por Transparencia y tasa de crecimiento es de dos dígitos



LEY  
DE  
TRANSPARENCIA

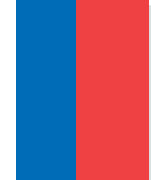


Organismo	Total
Subsecretaría de Bienes Nacionales	19.290
Subsecretaría de Educación (MINEDUC)	12.785
<b>Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)</b>	<b>12.740</b>
Dirección del Trabajo (DT)	11.419
Gendarmería de Chile	10.343
Consejo para la Transparencia (CPLT)	7.700
Subsecretaría de Transportes (MTT)	7.614
Instituto de Previsión Social (IPS)	6.827
Subsecretaría de Salud Pública (MINSAL)	6.773
Policía de Investigaciones (PDI)	6.428

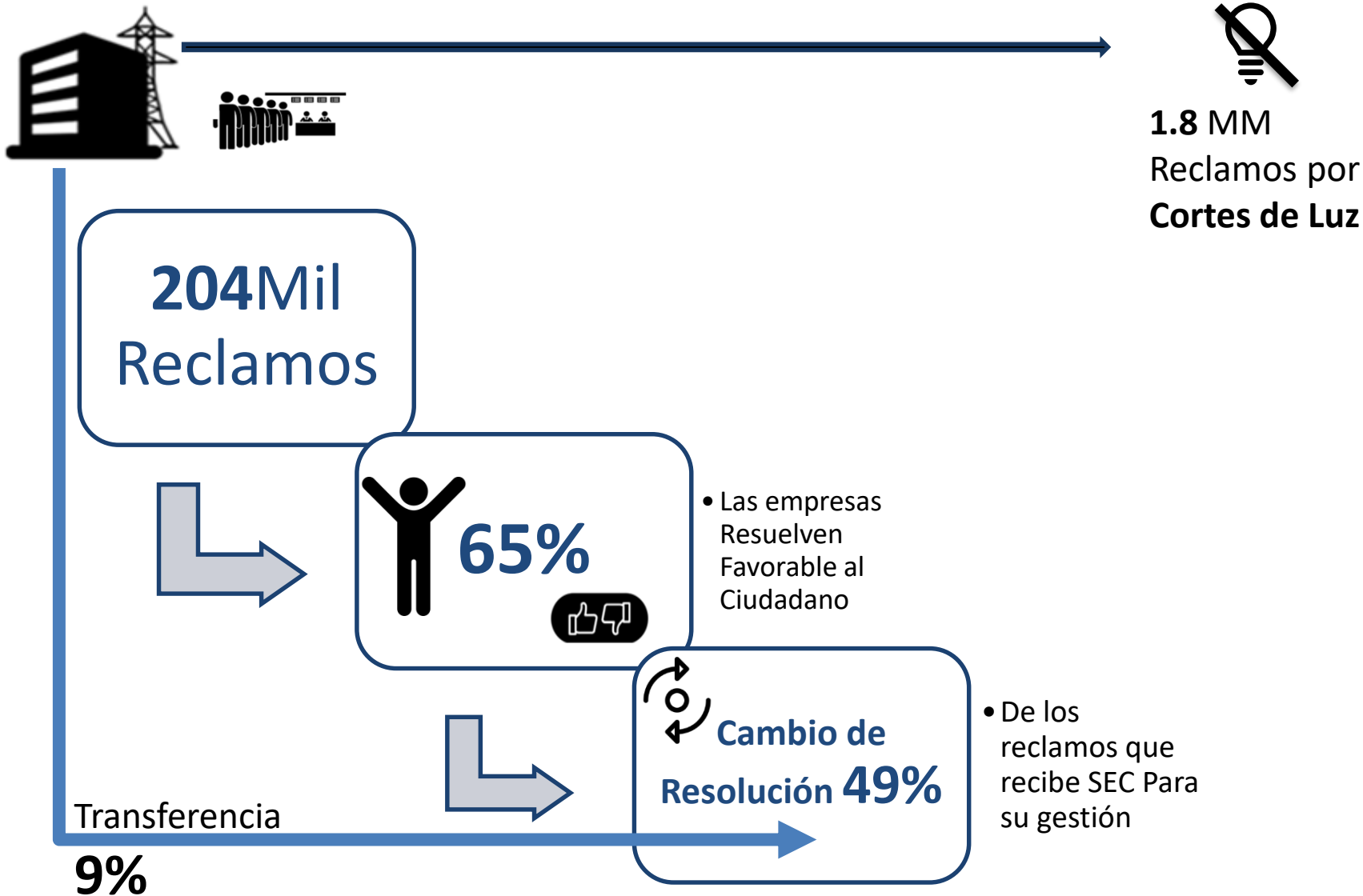
Fuente: Consejo para la Transparencia



# Eléctricas transfieren 9% de reclamos a SEC y tasa de cambio alcanza 49% (muy alta)



SEC



# Implementaremos modelo de gestión de desempeño al proceso de reclamos



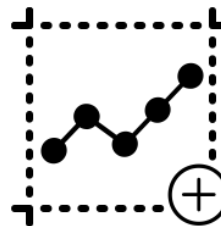
## Reclamos Ciudadanos

Resolviendo los requerimientos Ciudadanos con Efectividad, Oportunidad y Calidad



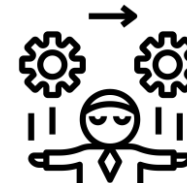
## Indicadores

Monitoreando y estableciendo Indicadores a la Industria



## Planes de Acción

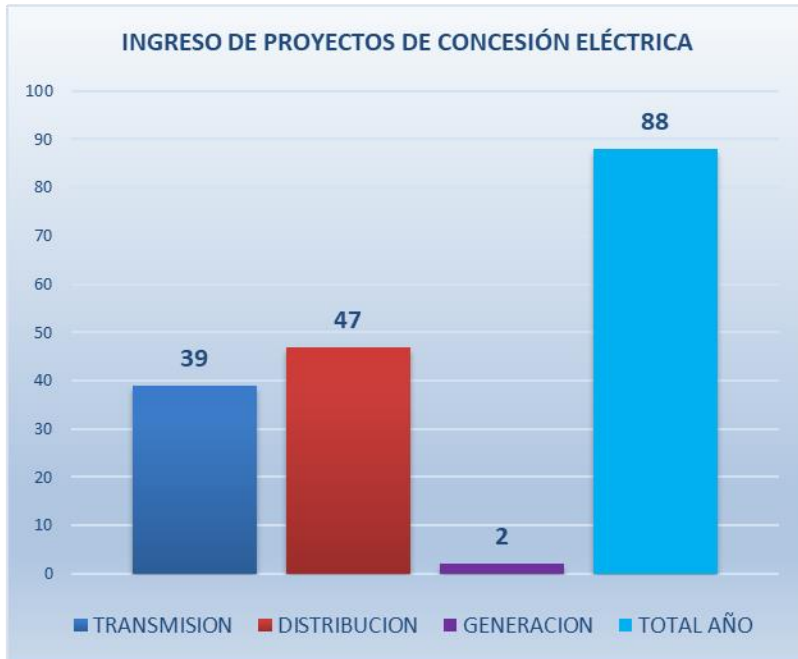
Cuando advertimos anomalías.



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

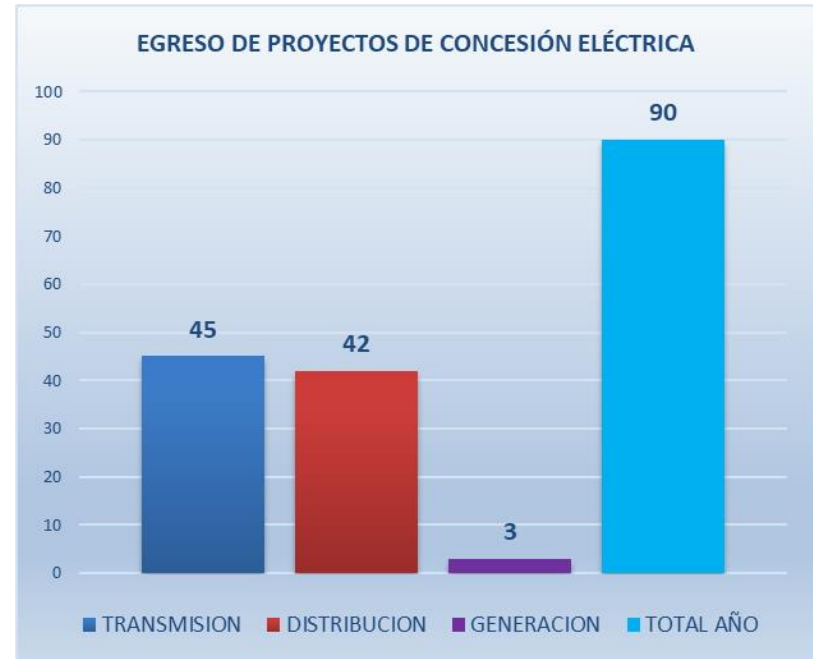
# **CONCESIONES ELÉCTRICAS**

# En 2018 ingresaron y tramitamos concesiones por más de USD300 millones



**MONTO DE INVERSIÓN DE PROYECTOS INGRESADOS**

TRANSMISIÓN	DISTRIBUCIÓN	GENERACIÓN	TOTAL
US\$247.001.399	US\$12.236.553	US\$61.158.927	US\$320.396.880



**MONTO DE INVERSIÓN DE PROYECTOS TRAMITADOS**

TRANSMISIÓN	DISTRIBUCIÓN	GENERACIÓN	TOTAL
US\$249.322.059	US\$4.396.943	US\$54.544.728	US\$308.263.730

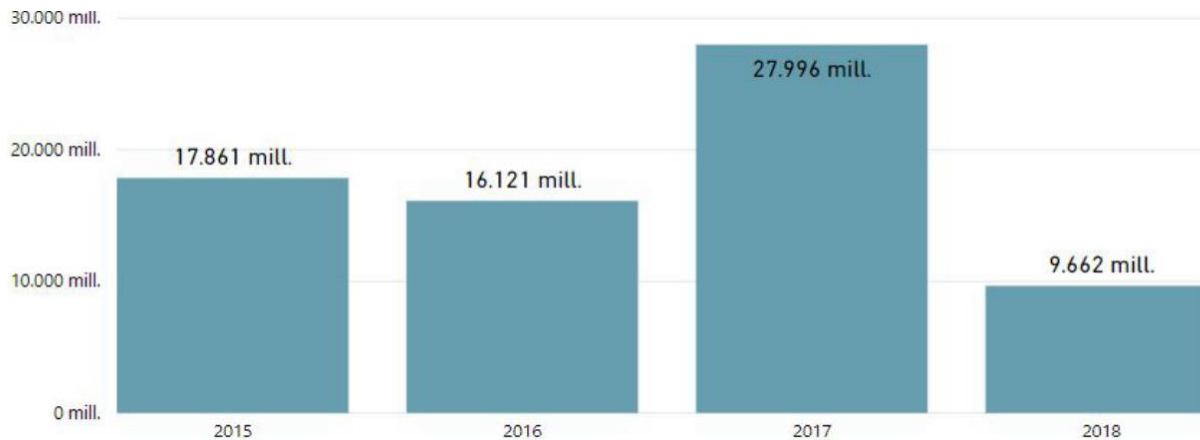


Superintendencia de Electricidad y Combustibles

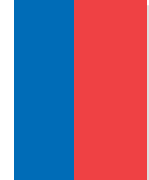
# **SANCIONES**



# \$9.662 millones en sanciones emitidas por SEC buscan entregar señales que corrijan incumplimientos normativos







# Muchas Gracias



@SEC\_cl



@SuperintendenciaSEC

