



REGIÓN DE ATACAMA



# 119 AÑOS TRABAJANDO PARA LAS PERSONAS



- El año 2023 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 119 años de trabajo aportando a conseguir servicios y productos energéticos seguros y de calidad para los ciudadanos de nuestro país.
- Una larga historia, en que particularmente los últimos años hemos definido que las personas están en el centro de nuestra acción.
- Para ese fin, hemos decidido trabajar junto a todos los actores, generando un diálogo participativo entre industria, usuarios, clientes y la autoridad, tendiente a elevar los estándares de calidad de los servicios prestados; pero también, a ejercer el rol que la ley nos faculta para llevar procesos administrativos y aplicar las sanciones correspondientes cuando las exigencias normativas no son cumplidas.





# Misión Institucional de la SEC

## Art. 2 ley 18.410

Como parte de nuestra **Misión**

“Vigilamos que las **personas** cuenten con productos y servicios **seguros** y de **calidad**, en los Sistemas de Electricidad y Combustibles mediante la fiscalización de la normativa vigente y **resguardando los derechos** de los usuarios, así como de todas las entidades que participan en el mercado energético.”



# Mandato Legal de la SEC

## Seguridad

- Instalaciones
- Operaciones
- Productos
- Suministro

## Calidad

- Del Energético
- Del Servicio

Atención de usuarios

Gestionar Concesiones Eléctricas y Gas

Contabilidad Regulatoria

Fiscalización ámbitos eléctrico, gas, combustibles líquidos y productos



De valor público



**Movilizar los Mercados Energéticos** hacia estándares más altos a través del mejoramiento de la normativa y su fiscalización





# Funcionarios y Funcionarias de la SEC

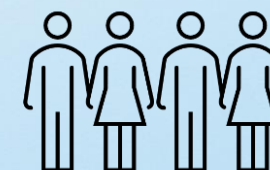
La dotación de funcionarios de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles el año 2023, considerando dotación de planta, contrata fue de 351 funcionarios a nivel nacional, a quienes se suman 23 personas que cumplen funciones bajo la modalidad de honorarios.



Hombres  
213



Mujeres  
161



Total  
374

En la región de Atacama  
tenemos una dotación de:

Hombres  
03

Mujeres  
01

Total  
04



# GESTIÓN 2023

## Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos

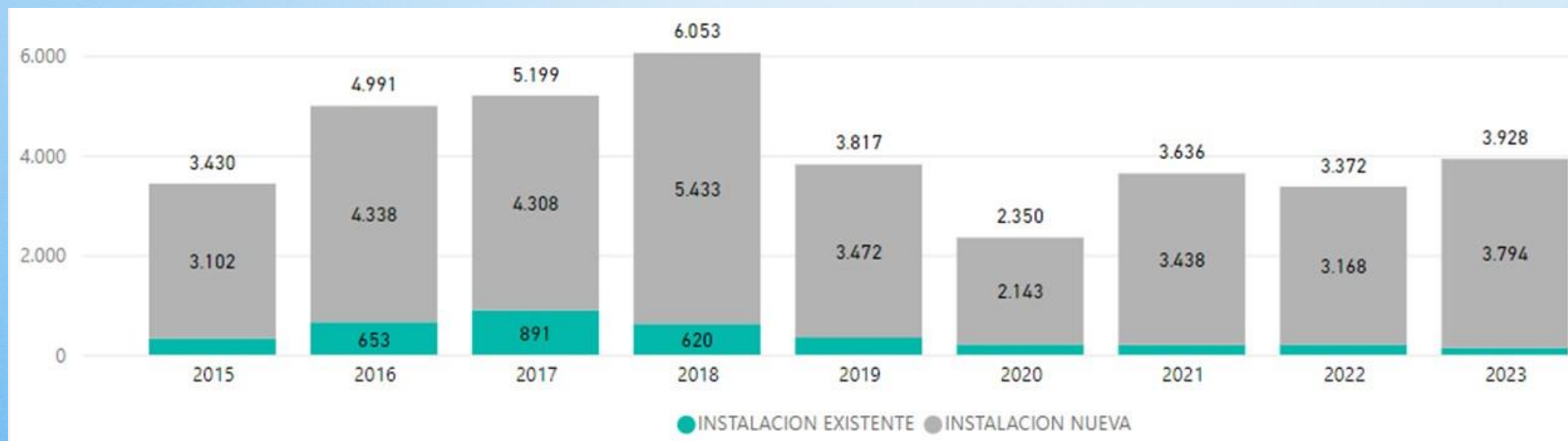
En **ámbito eléctrico** trabajamos por que las personas tengan acceso a un servicio Continuo, Seguro y de Calidad...





# Declaraciones eléctricas en Atacama

## Declaraciones eléctricas en Atacama



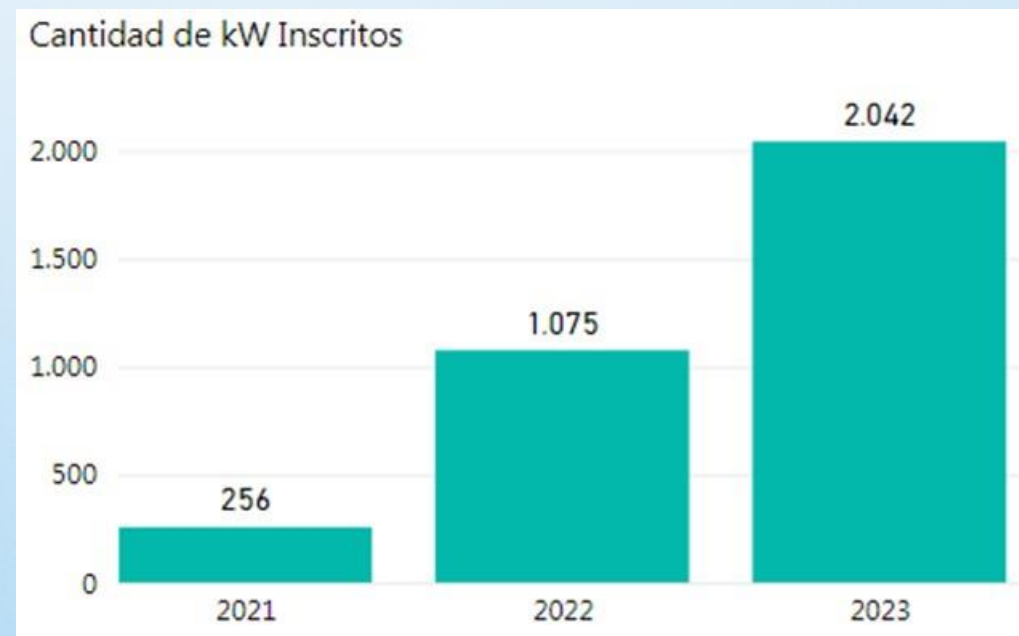
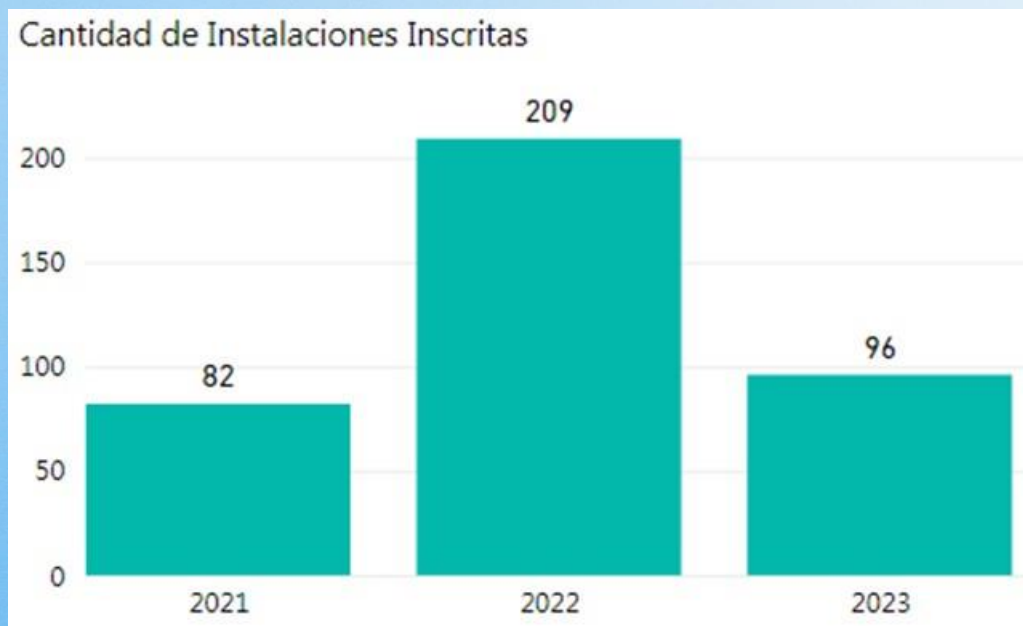
En Atacama fueron 3928 instalaciones eléctricas declaradas durante el 2023, representando un incremento de un 16,4% en relación con el año 2022.

El 96,5% de las declaraciones corresponden a instalaciones nuevas y un 3,5% a instalaciones existentes.





# Generación Distribuida



A nivel regional, en Atacama durante el 2023 se inscribieron 96 instalaciones equivalentes a 2.042 Kw, de las cuales 28 se ubican en la provincia de Copiapó, 25 en la provincia de Chañaral y 43 en la provincia del Huasco.



# Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD)



A nivel regional, durante el año 2023 se pusieron en servicio 15 proyectos PMGD con una potencia instalada de 95,65 Kw.





# Electromovilidad - Estaciones de carga para Vehículos Eléctricos.



Un elemento fundamental para potenciar el desarrollo de la electromovilidad es la instalación de cargadores eléctricos que permitan generar una red robusta de cargadores a lo largo del país, haciendo viable el uso masivo de autos eléctricos.

## Inauguran primer cargador rápido para vehículos eléctricos de Atacama

**DE ACCESO PÚBLICO.** La medida busca promover la descarbonización del transporte y la movilidad sostenible en línea con la Estrategia Nacional de Electromovilidad.

Redacción  
cronica@diarioatacama.cl

**E**n la capital regional se llevó a cabo la inauguración del primer cargador rápido de acceso público para vehículos eléctricos de la región de Atacama. La acción apunta a fortalecer la movilidad sostenible, la descarbonización del transporte en Chile y el avance de la Estrategia Nacional de Electromovilidad, del Ministerio de



AUTORIDADES DESTACARON EL HITO Y ESPERAN QUE SE EXTIENDA EN LA REGIÓN.

**A nivel regional durante el 2023 se declararon 2 cargadores públicos equivalentes a 348,3 KW, lo que nos da un total de 6 cargadores entre públicos y privados existentes en la región y 451,1 KW de potencia instalada.**



# Continuidad de Suministro Eléctrico

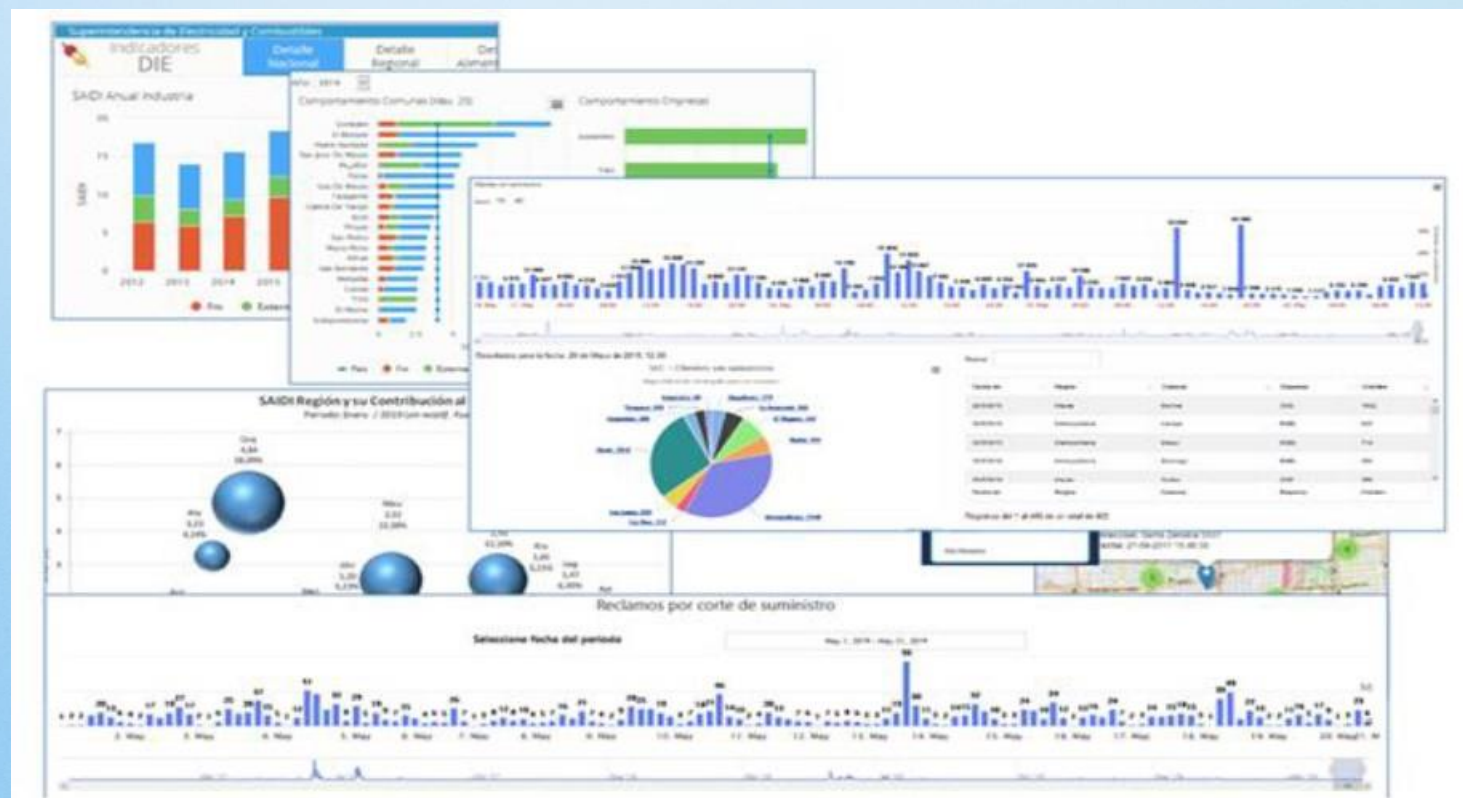
Utilizamos aplicaciones TI para monitorear globalmente y al detalle el desempeño del mercado eléctrico nacional en el ámbito de la Distribución de energía

El Foco cambia desde las instalaciones a las personas

Calidad de suministro

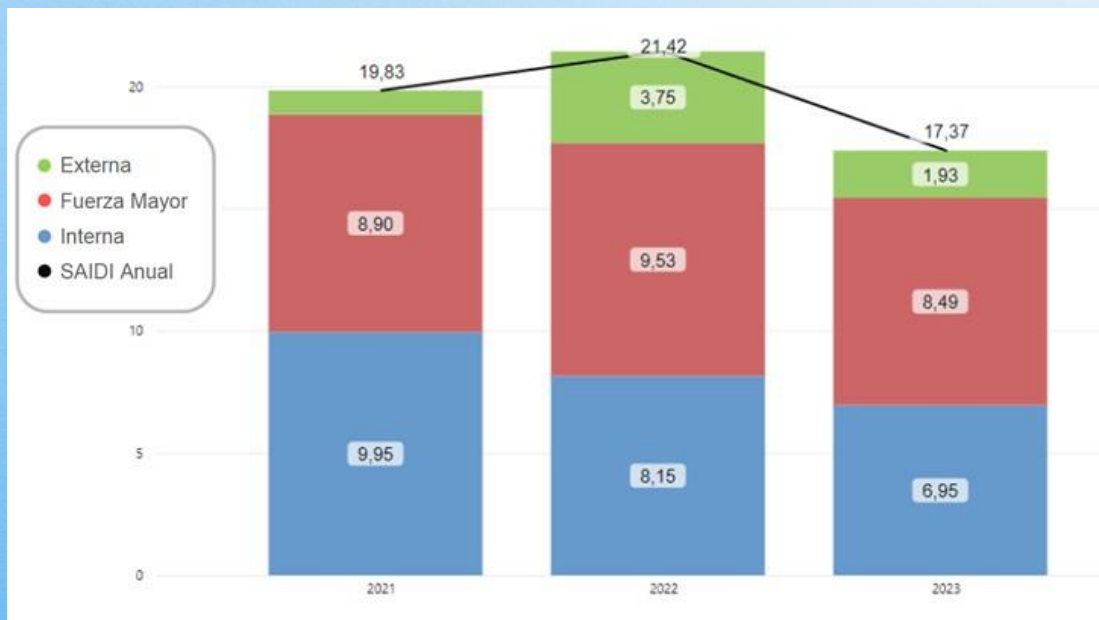


Nuevos estándares de continuidad más exigentes





# En 2023 el Indicador SAIDI arrojó 13,58 horas como promedio de las Interrupciones a nivel nacional por cada cliente conectado.



**El SAIDI anual acumulado para Atacama durante el 2023 llegó a 17,37 hrs., lo que representa una disminución de 18,91% respecto de las hrs. promedio de desconexión del 2022 para la región**

- La disminución en el indicador SAIDI se debió principalmente a una fuerte disminución de desconexiones por falla en instalaciones del segmento de generación y transporte de electricidad.
- Las desconexiones de responsabilidad directa de la Empresa Distribuidora CGE (Internas) disminuyeron un 14,7% (1,2 hrs.) con relación al resultado obtenido el año anterior.



# Compensaciones:

## Compensaciones Automáticas

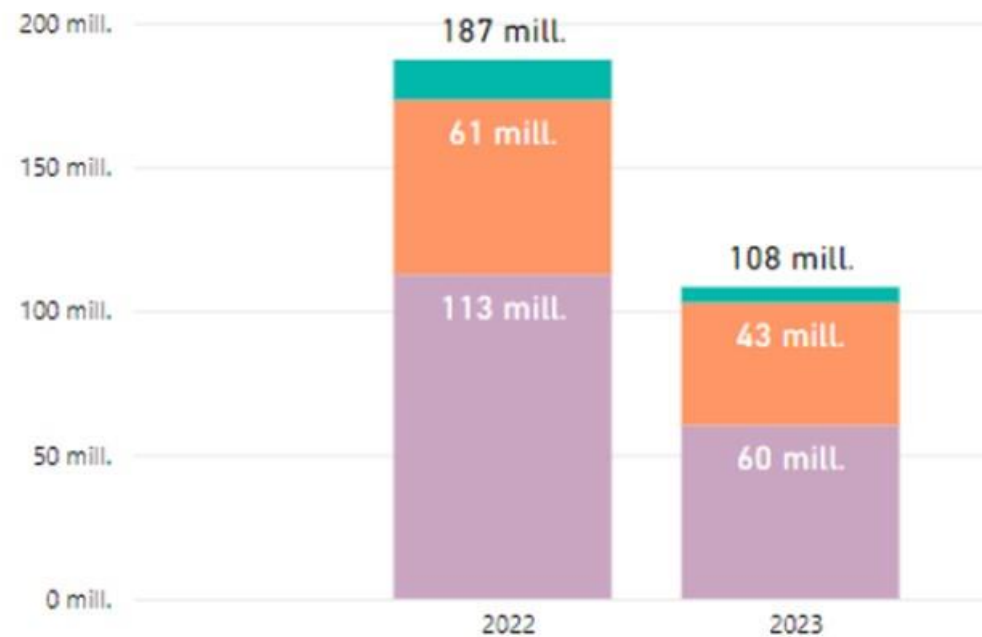
Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, sin mediar pronunciamiento de la SEC, cuando se superan los tiempos establecidos por la normativa vigente.

## Compensaciones Instruidas

Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, luego de una instrucción de la SEC, a partir de interrupciones de suministro no autorizadas, ocurridas en los sistemas de transporte o generación eléctrica.

Monto de Compensaciones al Periodo		
Tipo	2022	2023
Automática	112,60	60,30
Instruida	60,70	42,60
Recalificada	13,80	5,30
Voluntaria		
Total M\$	187,10	108,20

Monto de Compensaciones al Periodo



A nivel regional se pagaron compensaciones por un total de \$108,2 millones a 69.546 clientes de la región, lo que implica un 42,17% menos, que el valor total compensado el 2022.





# Planes de Acción

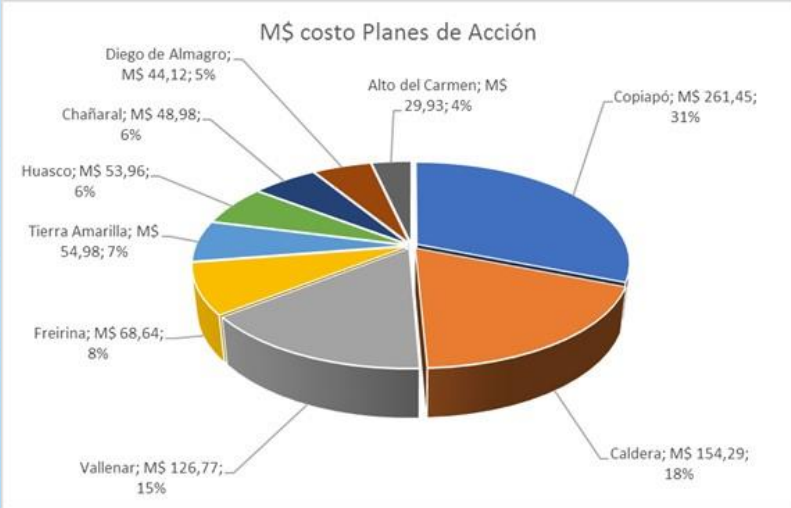
Entre las principales medidas que la DR SEC Atacama instruyo a la empresa CGE para mejorar los indicadores de continuidad de servicio, está la aplicación de Planes de Acción preventivos para disminuir Interrupciones de Suministro

comunas	N° Actividades de mantenimiento	M\$ costo asociado	N° Proyectos de inversión	M\$ costo asociado	N° Actividades Plan Invierno Altiplánico	M\$ costo asociado
Copiapó	53	46,15	5	215,30	0	0
Caldera	47	54,74	6	89,59	5	9,97
Vallenar	67	58,08	5	68,69	0	0
Freirina	18	12,68	3	55,96	0	0
Tierra Amarilla	36	25,82	2	23,91	11	5,25
Huasco	14	18,30	5	35,66	0	0
Chañaral	17	14,90	4	34,09	0	0
Diego de Almagro	10	19,64	2	18,88	4	5,60
Alto del Carmen	38	27,44	0	0,00	6	2,49
Total General	300	M\$ 277,74	32	M\$ 542,07	26	M\$ 23,31

Mantenión de equipos, Lavado de aislación, Poda y tala de arboles y Renovación de Redes, son las principales actividades desarrolladas en los planes de acción implementados por la empresa.

358 Actividades asociadas a Planes de Acción sobre alimentadores y redes BT de la Empresa Eléctrica CGE en la región de Atacama se instruyeron e implementaron durante el año 2023.

El costo total de estos Planes alcanzó los \$843,12 millones de pesos



# GESTIÓN 2023

## Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos



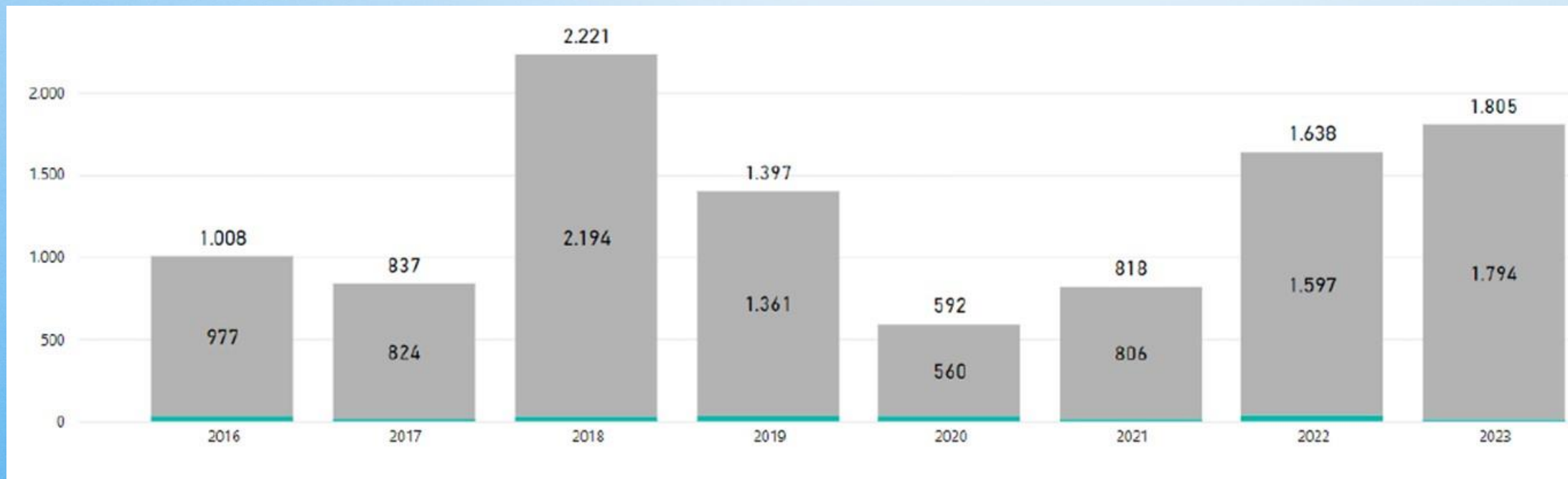
En el Ámbito de los Combustibles, buscamos que todas las personas accedan a Combustibles de Calidad e Instalaciones Seguras para su uso y evitar/reducir las Emergencias y accidentes en el uso y manipulación de los energéticos.





# Declaraciones de gas en Atacama

## Instalaciones de gas inscritas en Atacama



En Atacama fueron 1805 instalaciones de gas declaradas durante el 2023, lo que representando un aumento de un 10,2% en relación con la cantidad de instalaciones declarada en 2022.

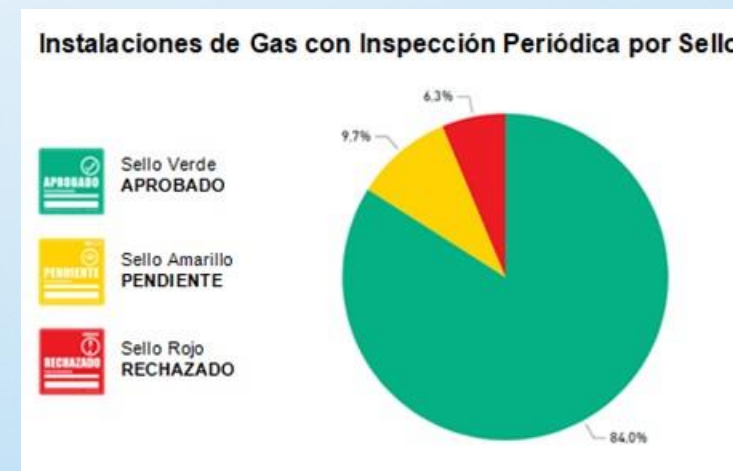


# Inspecciones Periódicas de instalaciones de gas



## En Atacama durante el 2023:

- Se sometieron a Inspección periódica 2577 instalaciones de gas.
- Y se Certificaron en el mismo periodo 1997 instalaciones de gas.



- El 84% de las instalaciones sometidas a inspección periódica en Atacama obtuvieron sello verde.

## Inspección Periódica

Es la revisión de las condiciones de seguridad de las instalaciones interiores de gas en uso, que permite obtener Sello Verde y que debe realizarse cada dos años.

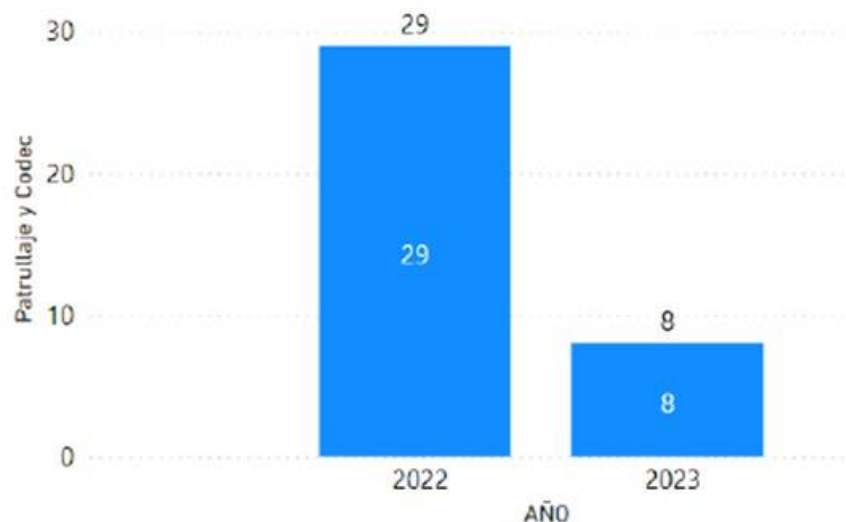




# Durante 2023, en Atacama se efectuaron ocho cortes de gas por razones de seguridad, motivados por defectos críticos en las instalaciones interiores de gas que estaban en proceso de certificación

## Acciones Preventivas

### CODEC y Patrullajes al Periodo



## Acciones Preventivas





Los eventos clasificados como **CODEC** son aquellos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas, que corresponden a defectos críticos que conllevan un corte del suministro de gas, para que este se solucione antes de provocar un accidente, principalmente por fugas de gas.

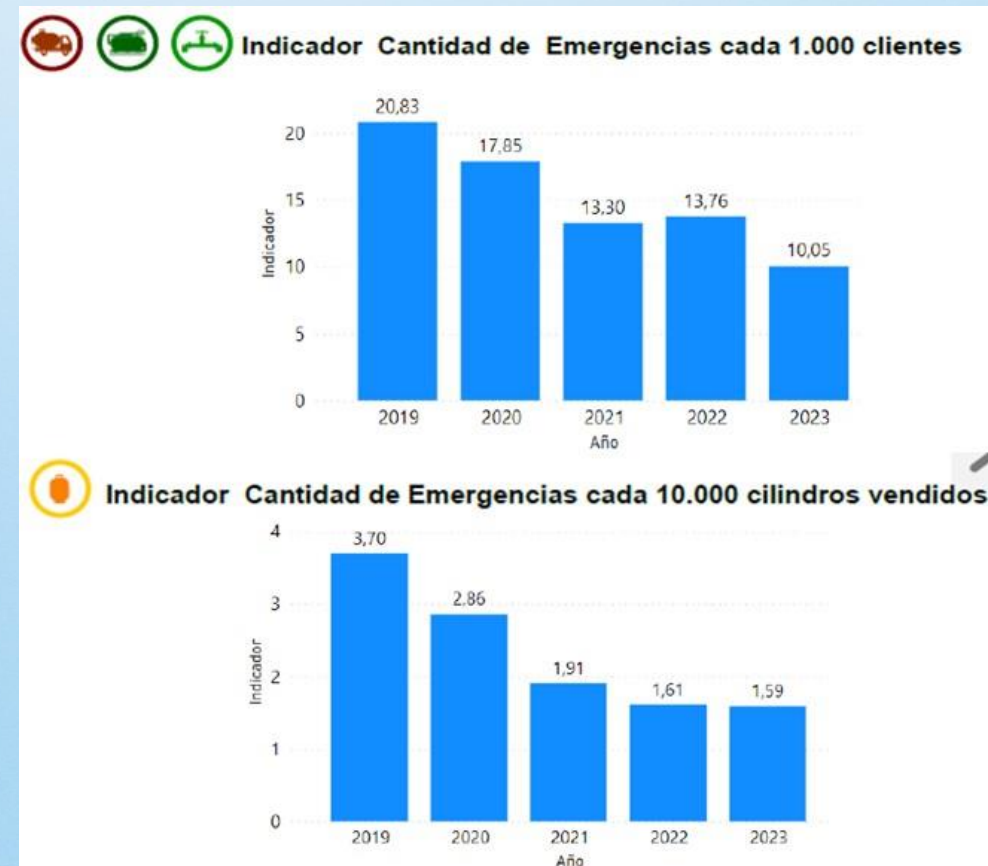
**PATRULLAJE:** defectos detectados por las empresas de suministro de gas en conformidad de su gestión de mantención de las instalaciones de su responsabilidad.



- En Atacama, el número total de emergencias en el segmento envasado disminuyó ligeramente de 1,61 a 1,59 emergencias por cada 10 mil cilindros vendidos durante 2023, con un total de aproximadamente 998.295 cilindros comercializados en el año.
- Las emergencias de gas de red y granel presentaron una disminución de un 27% en relación con las emergencias del año 2022.

Accidentes por Tipo de Combustible

	Año	Accidentes	Lesionados	Fallecidos
 Granel	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
 Gas Red GLP	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
 Gas de Red	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
 Envasado	2022	1	0	0
	2023	0	0	0
Totales	2022	1	0	0
	2023	0	0	0



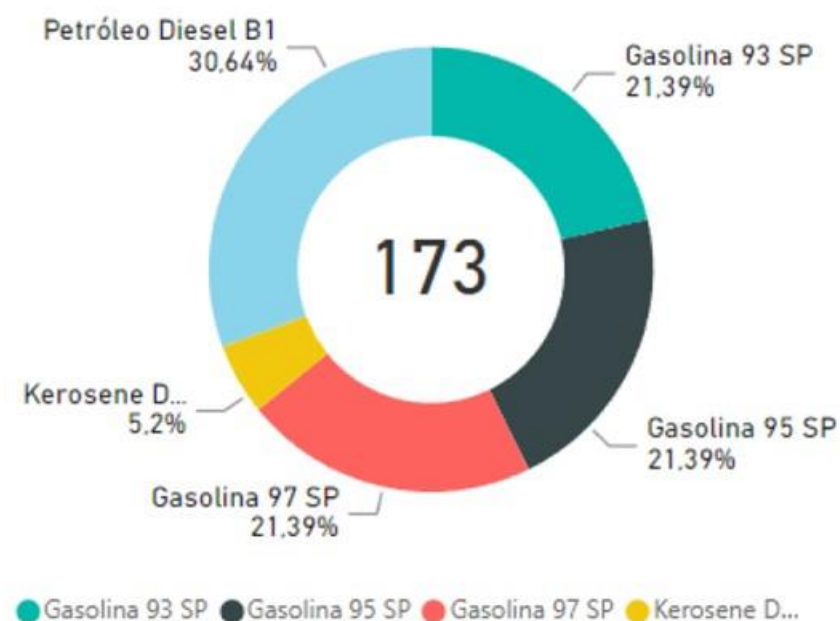


# Calidad de los Combustibles

En la región durante el año 2023 se inspeccionaron 23 instalaciones de venta de combustibles líquidos, realizando toma de muestras de 173 estanques, para verificar la calidad del producto vendido al público, resultando el 100% de las muestras satisfactorias.



Calidad de tanques muestreados por tipo de combustible



# MERCADO DE PRODUCTOS

Buscamos que las personas cuenten con productos seguros en sus hogares



SEC Certificación de Seguridad de Productos 	
Datos Certificación / Autorizaciones de Comercialización	
Pais SEC	170331
Num. Certificado / Res. Exenta SEC	E-013-14-00000000000000000000
Fecha Certificado / Res. Exenta SEC	09/02/2016
Organismo Emisor	Inger Ltda.
Datos Producto	
Producto	Placador de alimentos
Marcas	BLANIK
Modelos	BMB044
País de Fabricación	China

Desarrollamos herramientas para empoderar e informar a las personas





# Certificación y fiscalización de productos relacionados con la electricidad y los combustibles.

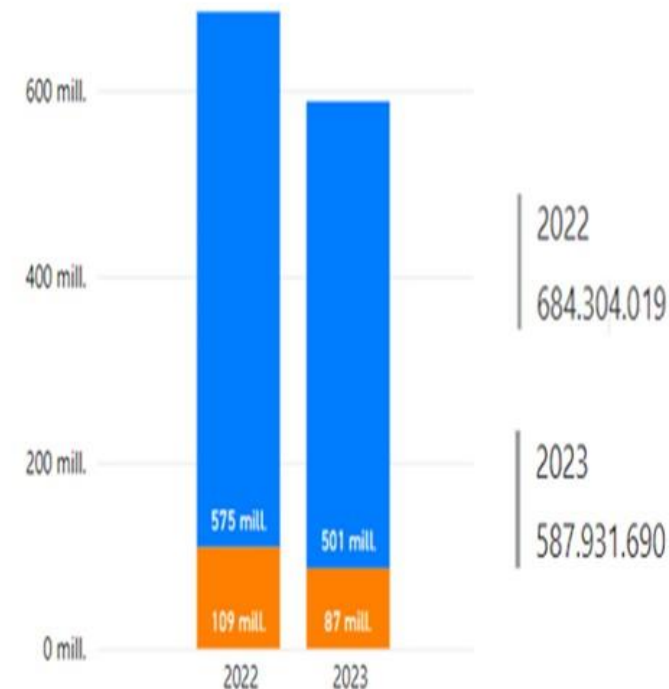


**AT** Atacama Noticias  
el diario oficial de Atacama

Iván Lillo, Director de la SEC Atacama  
"Es obligación de los comerciantes el vender productos eléctricos con el SELLO SEC"

Durante el 2023 en Atacama se realizaron fiscalizaciones a comercio local, se intensificó la difusión de información por medios regionales y la participación de seminarios regionales, con el mensaje de preferir y exigir productos eléctricos y de gas que sean seguros y que cuenten con el sello QR de la SEC.

Total Productos Certificados al año



# FISCALIZACIONES DIRECTAS

## Región de Atacama

AMBITO	TEC. TERRENO		TEC. DOCUMENTAL	
	REALIZADAS	RECHAZADAS	REALIZADAS	RECHAZADAS
ELECTRICO	69	60	425	137
COMBUSTIBLES	19	14	148	88
PRODUCTOS	36	16	0	0
TOTALES	124	90	573	225
		73%		39%



- ✓ El 2023 en la región de Atacama se realizaron 88 inspecciones de terreno a instalaciones que presentaban altos factores de riesgo (eléctrico y combustibles), rechazándose un 84% de estas por dicha causa.
- ✓ En el ámbito de los productos que requieren certificación, se fiscalizaron 36 locales comerciales, con un rechazo por incumplimiento de un 84%
- ✓ Finalmente se realizaron 573 fiscalizaciones documentales durante el periodo, con un rechazo de un 39% por incumplimientos normativos.

**Con ello logramos obtener instalaciones más seguras para los usuarios.**





# ATENCIÓN CIUDADANA

**¡Los Ciudadanos están en el centro de nuestra Razón de Ser!**



Hemos apostado por una creciente incorporación de tecnología en los canales de atención y convenios de cooperación con Municipalidades, lo que permite que más personas recurran a la SEC



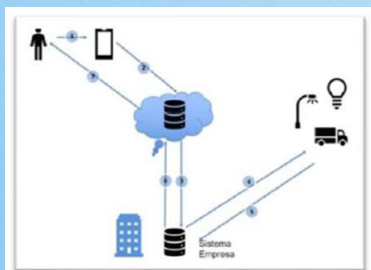
Software CRM de clase mundial para la gestión de requerimientos



Videollamada  
Atención en Línea



Oficina de Partes Virtual



Integración con procesos y sistemas de las empresas

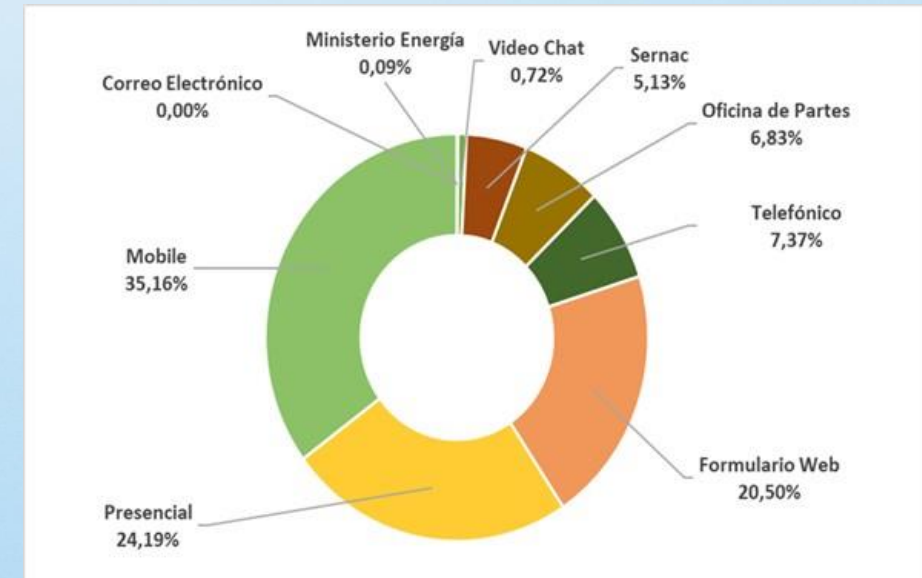


Disponibilidad y cobertura en nuestros Canales de Atención



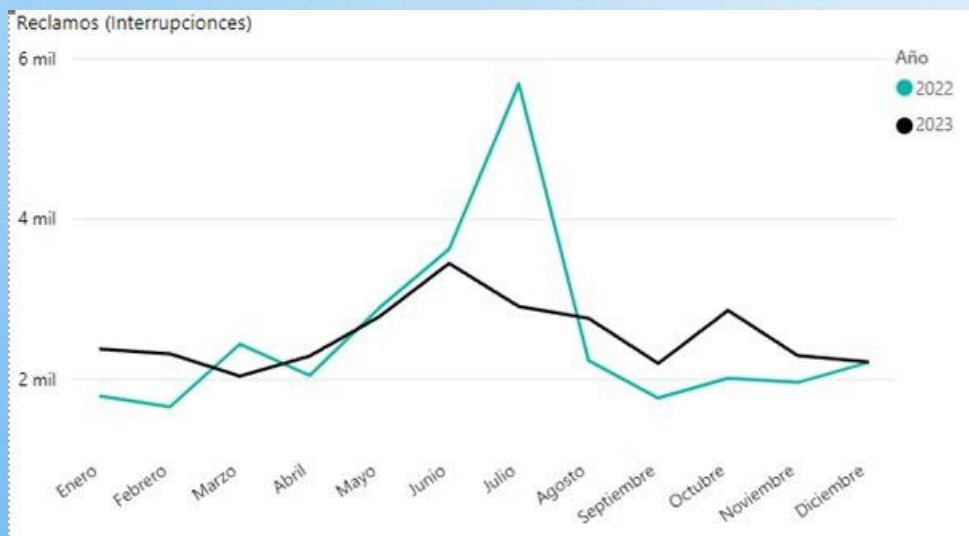
# Con relación al año 2022, los reclamos y atenciones efectuadas en la Dirección Regional de Atacama durante el 2023 (1.112 atenciones entre denuncias, reclamos o consultas), presentaron una disminución de un 17,6%.

En el caso de reclamos recibidos en Atacama, el canal predilecto es: Mobile 35,16%, Presencial 24,19%, que sumados al canal WEB, el Telefónico y la oficina de partes virtual alcanzan el 94,06% de los ingresos, posicionando y validando nuestra política de acercarnos a la ciudadanía mediante el desarrollo y mejora de nuestros canales digitales.



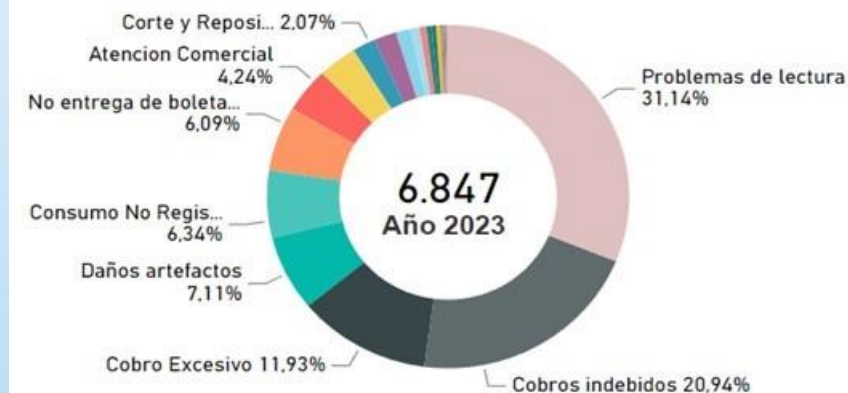


# En el 2023 la distribuidora eléctrica CGE en Atacama recibió 30.420 reclamos por interrupciones de suministro y 6.847 reclamos por otras causas



- El pick de reclamos por interrupciones se dio en entre junio y julio motivado por eventos climáticos que afectaron la región

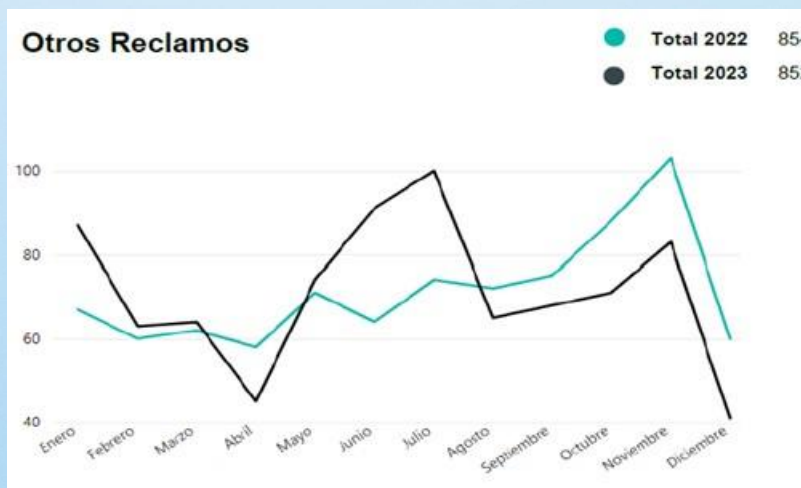
## Desglose de Otros Reclamos en el Año



- Problemas de lectura, cobros indebidos y excesivos, daños a artefactos, CNR y no entrega de boleta, representan el 84% del total de otros reclamos.

- ✓ Los usuarios tienen derecho a reclamar en la SEC en los casos de falta de respuesta, respuesta insatisfactoria, o incumplimiento de lo comprometido.

**Del total de reclamos del área eléctrica recibidos en la oficina regional de Atacama en el 2023, el 51,21% de ellos corresponden a casos presentados previamente en CGE, los que debieron ser respondidos directamente en la SEC, por disconformidad del cliente con la respuesta entregada por la empresa que les suministra el servicio**



**La tasa de aceptación de reclamos presentados y resueltos en la DR SEC Atacama alcanzó un 51,06% (muy alto), es decir la SEC acoge el reclamo del usuario considerando no aceptable la respuesta de la empresa de distribución.**



# Reclamos de GAS Realizados a Empresas Distribuidoras en Atacama durante 2023.

Evolución Reclamos Gas de Red GLP



Desglose reclamos Gas de Red GLP



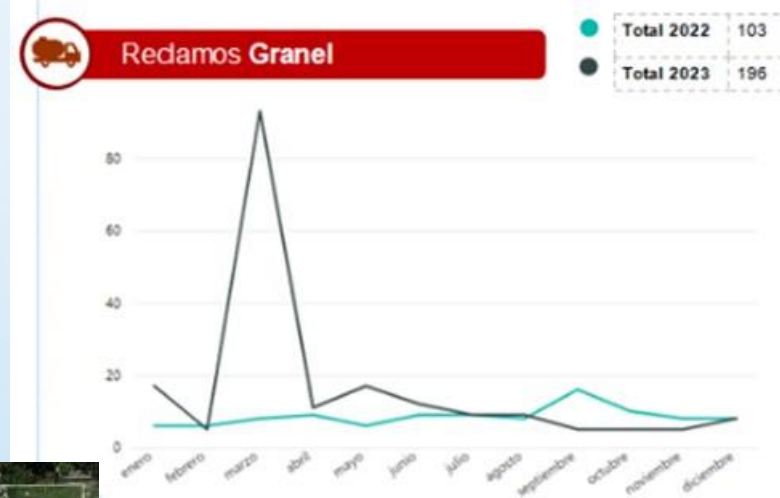
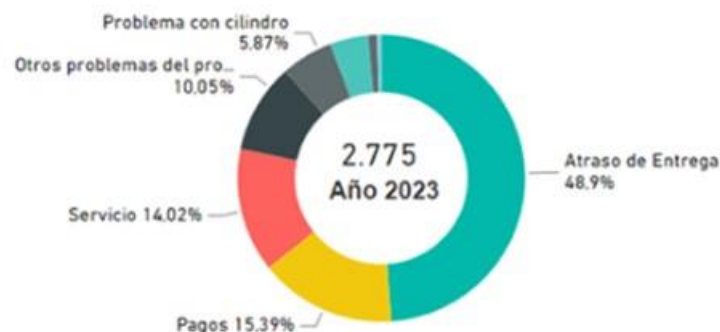
Se evidencia una disminución de un 23,7% en los reclamos en el segmento gas de red GLP en relación a los reclamos del 2022.

La correcta y oportuna medición y facturación se presenta como el principal tipo de reclamo 75,11% del total

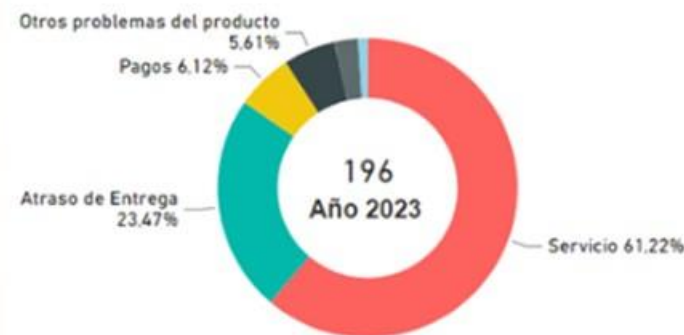




Desglose Reclamos Envasado



Desglose Reclamos Granel



El año 2023, existió una notoria alza en las reclamaciones en el segmento GAS Granel 90,2% y un leve aumento en reclamos del segmento Envasado GLP 12% en comparación al año anterior

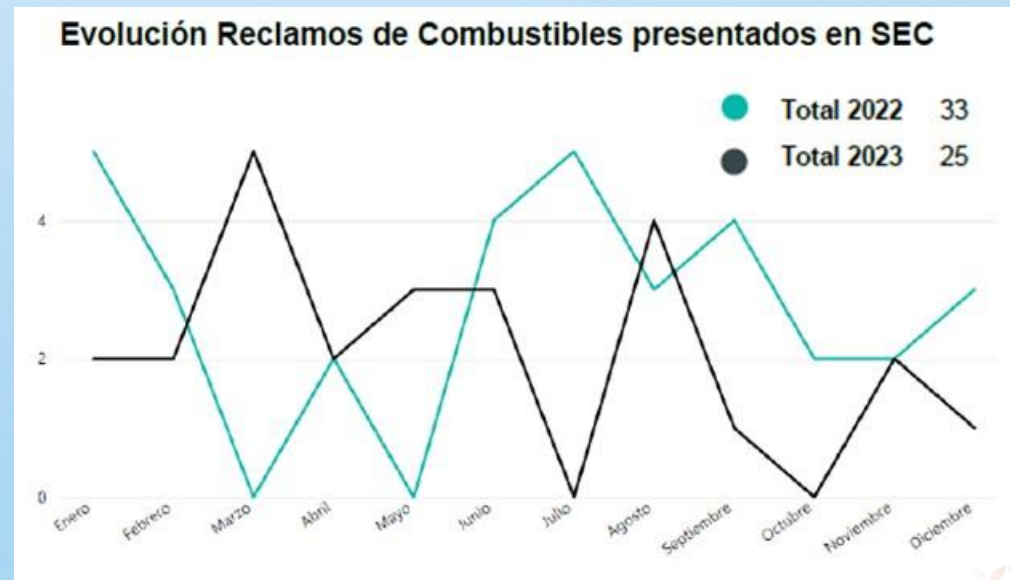
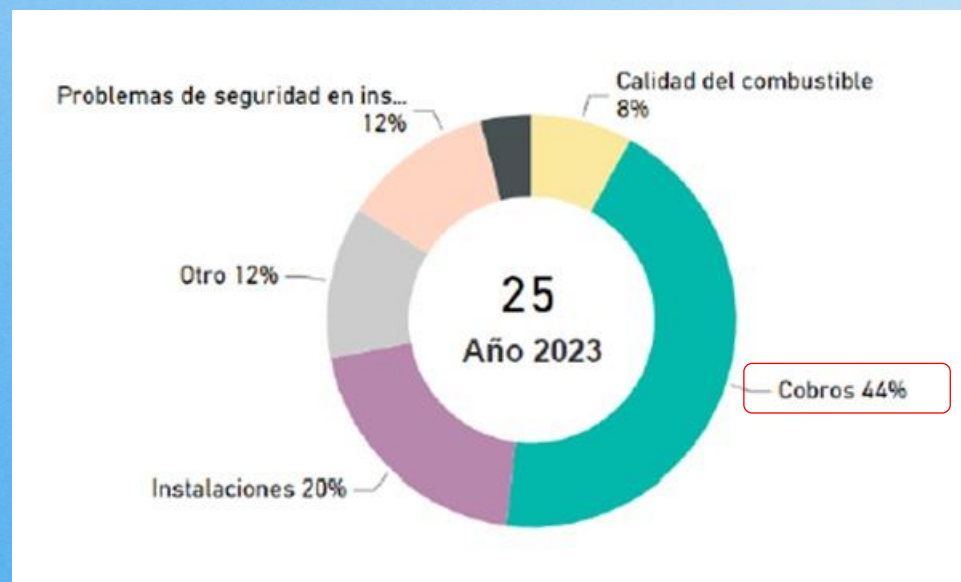
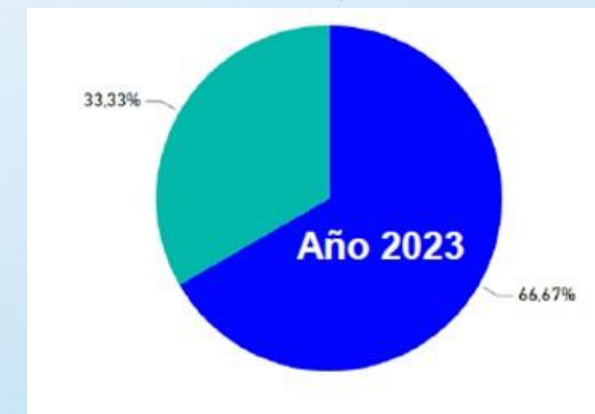




# Reclamos por Combustibles presentados en SEC

El año 2023, existió un 24% menos de reclamos en el área de los combustibles presentados en la oficina regional, en relación con el año 2022.

La tasa de aceptación de reclamos presentados en SEC en el área de combustibles bordeó el 33,33%, evidenciando que el mercado de los combustibles da respuestas satisfactorias a los clientes en un 66,67% de los casos reclamados por los usuarios.



# Sanciones

La SEC promueve acciones preventivas y la implementación de Planes de Acción por parte de los fiscalizados de manera de evitar los incumplimientos y que no se produzcan las infracciones que llevan a una sanción; pero cuando se materializa una infracción, debemos aplicar las herramientas que la Ley determina.



Productos peligrosos para los consumidores.

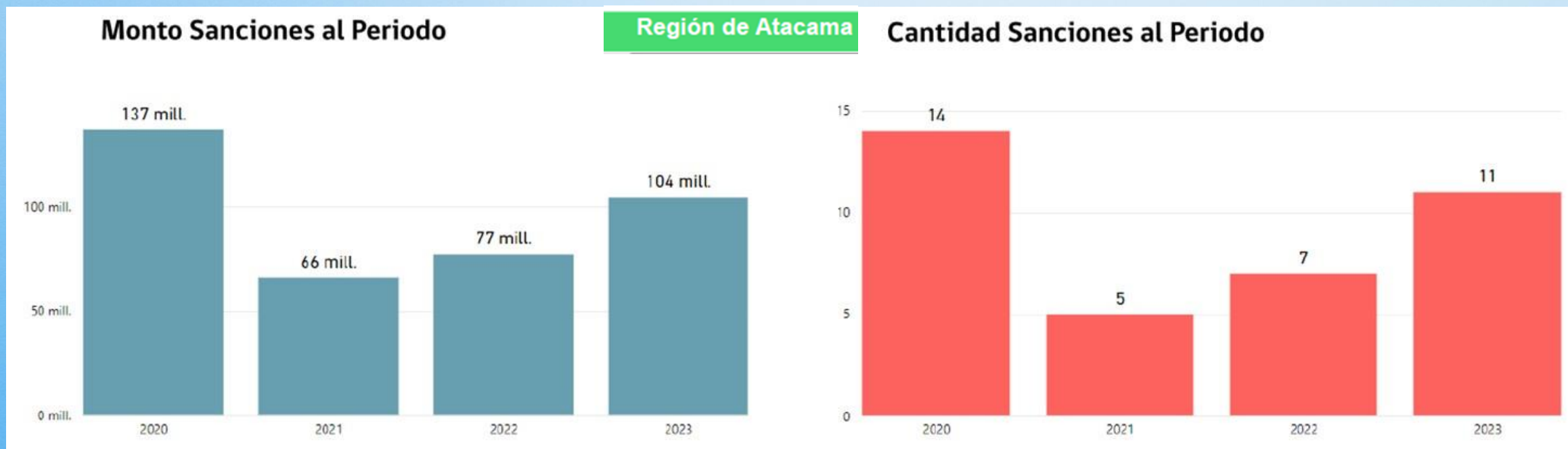
**SEC sanciona a comercio por vender productos eléctricos sin certificación.**

Por seguridad todos los productos eléctricos que se comercializan en el país deben contar con sello SEC, con la certificación de un organismo técnico autorizado por la Superintendencia.





# **\$104 millones en sanciones fueron cursados por la DR SEC Atacama el año 2023, en 11 procesos administrativos, que buscan entregar señales para que los sancionados corrijan incumplimientos normativos.**



Las sanciones cursadas en Atacama se aplicaron a la Empresa CGE Distribución (UTM 1100), a diversos comercios establecidos en el ámbito de la certificación de productos y a instaladores autorizados, por incumplimientos de obligaciones técnicas o reglamentarias.



# SEC Atacama en la prensa

## Descartan desabastecimiento de combustible en Caldera

**SUMINISTRO.** Tras el bloqueo del camino de la planta Copec, la empresa ha recurrido a camiones de las regiones vecinas, según explicó el director SEC.



 **Atacama Noticias**  
el diario oficial de Atacama

SEC Atacama fiscaliza que venta de productos en locales comerciales de Copiapó tengan el SELLO SEC

PUBLICADO 20 Octubre, 2023



 **Atacama Noticias**  
el diario oficial de Atacama

SEC Atacama dicta charla sobre la certificación de productos eléctricos y a gas que se comercializan en el país



Consejo Regional SEC #Atacama expuso en la reunión del Consejo de la Sociedad Civil Ministerio de Energía realizado en #Atacama, dando a conocer el modelo de gestión áreas en que contribuye a la ciudadanía de la región



 **TIERRAMARILLANO CHILE**  
DIARIO DIGITAL

SEC Atacama fiscaliza calidad del Gas Licuado en instalaciones de las empresas Lipigas, Gasco y Abastible de Copiapó

1 de junio de 2023

 **Radio MARAY**

01 de septiembre de 2023

SEC Atacama solicita a municipios que exijan cumplimiento de normativa eléctrica para fondas y ramadas

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Pinterest](#) [Skype](#) [Messenger](#)



# Gestión de riesgos y desastres y gestión de emergencias

La DR SEC Atacama, participa activamente como miembro permanente para ser oído en la conformación del Comité Regional para la GDR, tanto en las etapas de Mitigación y Preparación como para las etapas de Respuesta y Recuperación de las emergencias.

Participando en:

- Simulacros
- Reuniones y apoyo técnico a autoridades regionales
- Monitoreo de eventos energéticos (perdida de Suministro eléctrico, dificultad en el suministro de combustible para la región, etc.)
- Mesa técnica por temporada de incendios forestales 2023-2024





# Participación Ciudadana

A nivel regional la DR SEC Atacama participa de :

- ❑ COGRID Comité Para la Gestión de Riesgo y Desastres
- ❑ Mesa para la prevención del robo de conductores.
- ❑ Reuniones informativas con juntas de vecinos.
- ❑ Consulta Publica Participativa.
- ❑ Mesa de seguridad de productos SERNAC
- ❑ Participación en Charlas y seminarios de difusión normativa y de seguridad en el ámbito de los energéticos eléctricos y de combustibles
- ❑ Acceso a Información Relevante: SEC ha dispuesto en su Sitio Web toda la información institucional, administrativa, técnica y normativa relevante para el publico y consumidores.
- ❑ Acciones de prensa regional con difusión del quehacer de la SEC







GRACIAS



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO