



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES



Cuentas Públicas Participativas

2019

REGIÓN DE TARAPACÁ



1. Nuestra Institución

115 Años Trabajando por las Personas, fiscalizando la Seguridad y Calidad de los Productos y Servicios de la industria de la Energía.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 115 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.



1. Nuestra Institución

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”*



1. Nuestra Institución

Objetivos Estratégicos

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.

Para los ciudadanos:

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



1. Nuestra Institución

Objetivos Estratégicos

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 capacidades de nuestros colaboradores:

- 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.



1. Nuestra Institución

Objetivos Agenda SEC 2020

Objetivo 1

Disminuir las horas de interrupción de servicios de suministro eléctrico

Nuestro Compromiso es, al año 2020, reducir el SAIDI
7 Horas
(Sin considerar Fuerza Mayor).

Objetivo 2

Disminuir los tiempos de respuesta a los reclamos presentados en SEC por los ciudadanos.

Para el 2020, la meta es atender el 80% de los reclamos en menos de 15 días.

Objetivo 3

Disminuir los niveles de emergencias de combustibles, a un 80% de los registrados el año 2015.

Objetivo 4

Disponer de un sistema de certificación de instalaciones eléctricas interiores en operación al 2020.

Objetivo 5

Mejorar la cobertura de certificación de productos a un mínimo del 95%, para todos los productos comercializados con obligación de certificación.



1. Nuestra Institución

Ruta Energética 2018 - 2022



Modernización Energética con Sello Ciudadano.

- Como Superintendencia, nos encontramos alineados con ser parte de esta modernización que pone especial énfasis en la participación ciudadana, es por eso que durante el año 2019 participamos en diferentes instancias para la elaboración de esta ruta incluyendo el gran desafío como institución que conlleva el Mega Compromiso N°2, el cual nos permitirá modernizarnos para prestar un mejor servicio a la ciudadanía.



1. Nuestra Institución

Ruta Energética 2018 – 2022 – Mega Compromisos

1 Levantar un mapa de vulnerabilidad energética del país, identificando a las familias que no cuentan con electricidad y otros servicios energéticos, con miras a acortar las brechas existentes.

2 Modernizar la institucionalidad energética para aumentar la eficacia gubernamental y prestar un mejor servicio a la ciudadanía, en particular de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y de la Comisión Chilena de Energía Nuclear.

3 Reducir en un 25% el tiempo de tramitación ambiental de los proyectos que se acojan al Plan +Energía, respecto a los plazos registrados en los últimos cuatro años.

4 Alcanzar cuatro veces la capacidad actual de generación distribuida renovable de pequeña escala (menor a 300 KW) al 2022.

5 Aumentar en al menos 10 veces el número de vehículos eléctricos que circulan en nuestro país.

6 Modernizar la regulación de la distribución eléctrica mediante un proceso participativo, de manera que se permita recoger las nuevas realidades del sector energético y faciliten su implementación, en forma eficiente y competitiva.

7 Regular los biocombustibles sólidos como la leña y sus derivados, otorgando al Ministerio de Energía las atribuciones necesarias para establecer especificaciones técnicas y el reglamento de aplicación para la comercialización de la leña en zonas urbanas.

8 Establecer un marco regulatorio para la eficiencia energética que genere los incentivos necesarios para promover el uso eficiente de la energía en los sectores de mayor consumo (industria y minería, transporte y edificaciones), y crear una verdadera cultura energética en el país.

9 Iniciar el proceso de descarbonización de la matriz energética a través de la elaboración de un cronograma de retiro o reconversión de centrales a carbón, y la introducción de medidas concretas en electromovilidad.

10 Capacitar a 6.000 operarios, técnicos y profesionales, desarrollando competencias y habilidades en la gestión y uso sostenible de la energía, en el sector eléctrico, de combustibles y de energías renovables, certificando al menos a 3.000.



Ruta Energética

2018-2022

LIDERANDO LA MODERNIZACIÓN
CON SELLO CIUDADANO

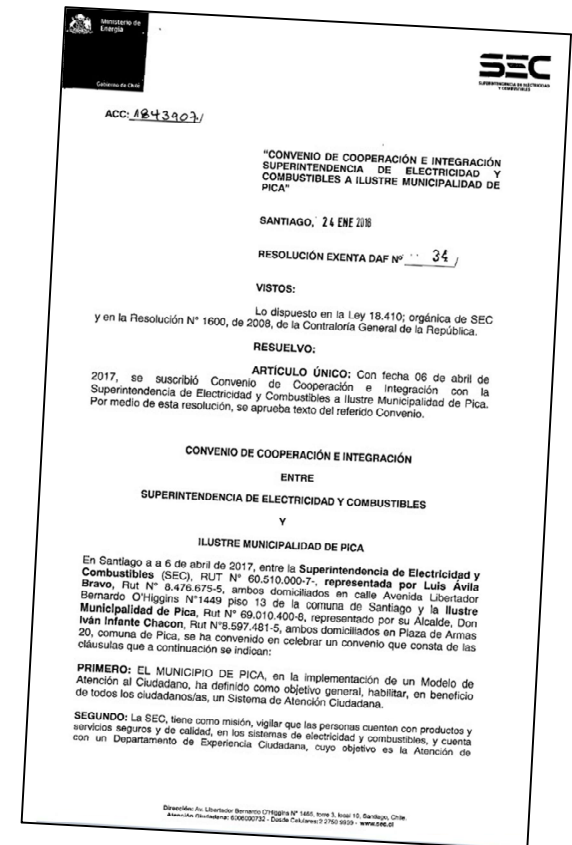
Cuentas Públicas
Participativas
2019

2. Gestión 2019

Convenios Municipios

Un total de 72 convenios ha firmado la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, con municipios de todo el país, los cuales tienen como objetivo recoger en terreno, o en dependencias municipales, los reclamos, dudas o consultas que pudieran tener los vecinos de dichas comunas, sin la necesidad de tener que desplazarse hasta las oficinas del organismo fiscalizador.

En el caso de la Región de Tarapacá, a diciembre del año 2019, existe convenio vigente con los municipios de Pica, Huara y Pozo Almonte.

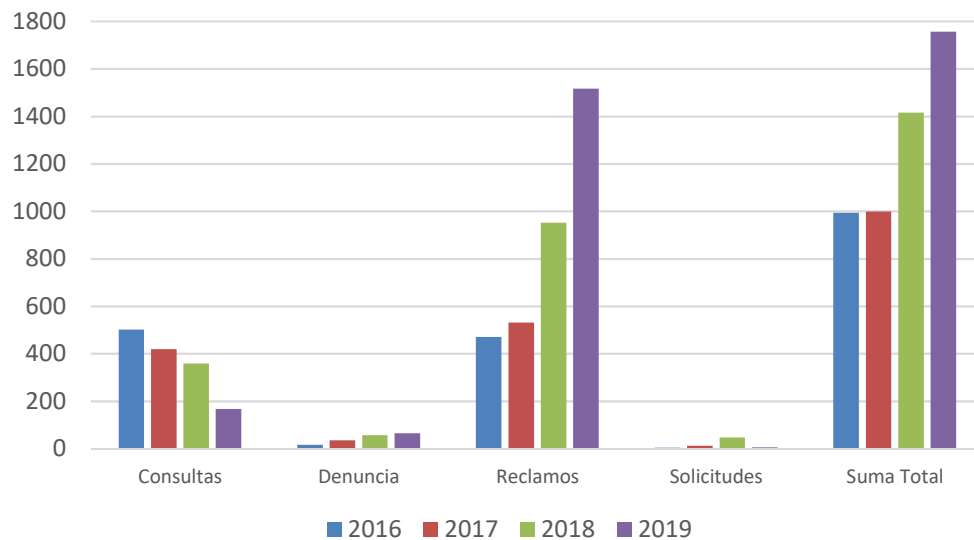


2. Gestión 2019

Atención Ciudadana

En la Región de Tarapacá durante el año 2019, se realizaron un total de 1756 atenciones, de las que destacan los 1517 reclamos procesados.

Atenciones Región de Tarapacá



	2016	2017	2018	2019
Consultas	502	420	359	168
Denuncia	16	36	57	65
Reclamos	471	531	952	1.517
Solicitudes	5	12	47	6
Suma Total	994	999	1.415	1756



2. Gestión 2019

Electrodependientes

Durante el año 2018 mediante Oficio Ord. 2864 de fecha 16 de Febrero, se perfeccionó la instrucción de no suspensión de suministro eléctrico y se estableció un procedimiento para identificación y registro de domicilios en los que residen personas electrodependientes con hospitalización domiciliaria.

Los pacientes que ingresen a dicho registro nacional, tendrán derecho 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.

En la Región de Tarapacá, el registro a Diciembre de 2019, contaba con 63 hogares con pacientes electrodependientes.



2. Gestión 2019

Electrodependientes - Beneficios



2. Gestión 2019

Cuenta Publica 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 2019 la Cuenta se publicó a partir del mes de mayo en el Portal de Participación Ciudadana del sitio web de la Superintendencia, en que también se publicaron las Cuentas Públicas de cada uno de los Directores Regionales, en el link:

<https://www.sec.cl/documentos/cuenta-publica/#1560478287404-e8496541-b1d8>



3. Ámbito Eléctrico

SAIDI: Índice de Duración Promedio se Interrupciones de Sistema

El indicador SAIDI representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo. Para una cantidad fija de clientes, el indicador SAIDI puede ser mejorado reduciendo la cantidad de interrupciones o la duración de las mismas.

En la Región de Tarapacá el SAIDI durante el año 2019 llegó a 21,27 horas de interrupción promedio por usuario y a Nivel Nacional a 13,92 horas promedio.



- Externa** : Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de generación y transporte de electricidad.
- Fuerza Mayor** : Interrupciones de suministro producto de fallas atribuibles a Fuerza Mayor, las que consideran hechos que son irresistibles e impredecibles, como terremoto.
- Interna** : Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de distribución de electricidad.

3. Ámbito Eléctrico

SAIDI: Índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema

Evolución Mensual SAIDI Región de Tarapacá



3. Ámbito Eléctrico

Clientes y SAIDI por Alimentador Región de Tarapacá 2019

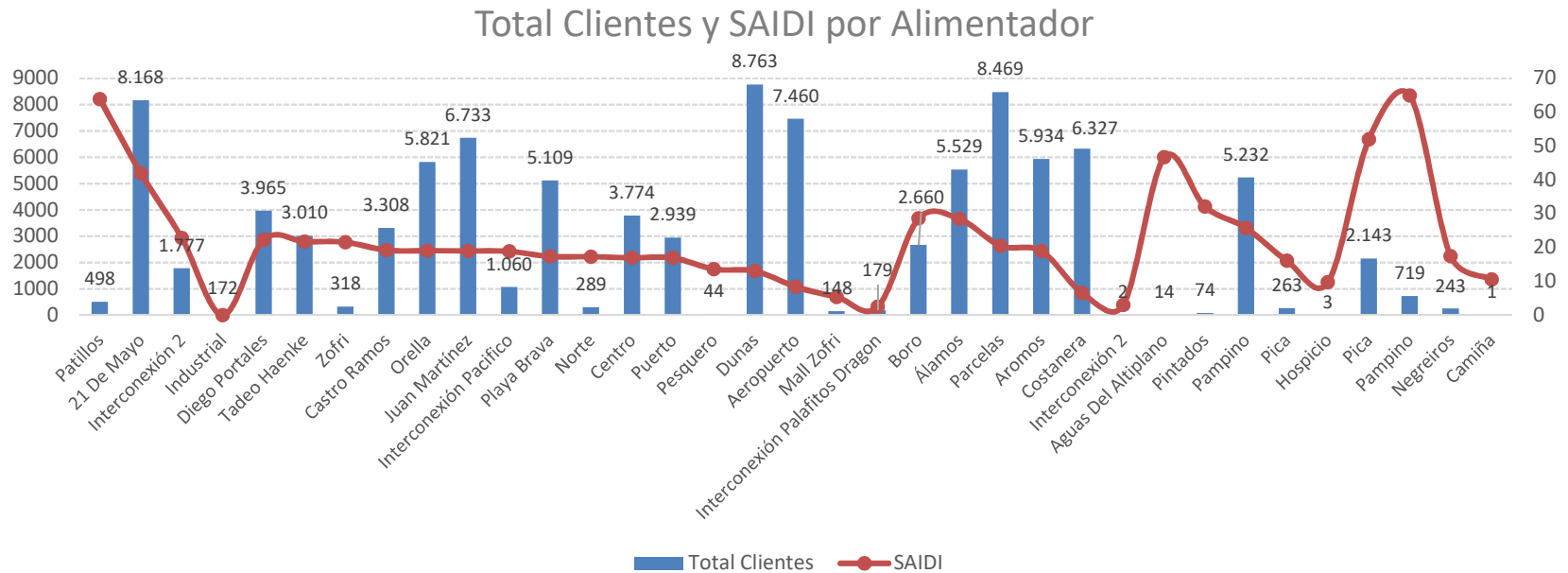
COMUNA	Alimentador	Total clientes	SAIDI
Iquique	Patillos	498	63.87
	21 De Mayo	8.168	41.95
	Interconexión 2	1.777	22.73
	Industrial	172	22.58
	Diego Portales	3.965	22.28
	Tadeo Haenke	3.010	21.74
	Zofri	318	21.54
	Castro Ramos	3.308	19.18
	Orella	5.821	19.06
	Juan Martínez	6.733	18.97
	Interconexión Pacifico	1.060	18.85
	Playa Brava	5.109	17.32
	Norte	289	17.26
	Centro	3.774	16.94
	Puerto	2.939	16.92
	Pesquero	44	13.56
	Dunas	8.763	13.03
	Aeropuerto	7.460	8.35
Mall Zofri	148	5.34	
Interconexión Palafitos Dragon	179	2.44	
Alto Hospicio	Boro	2.660	28.55
	Álamos	5.529	28.37
	Parcelas	8.469	20.48
	Aromos	5.934	18.93
	Costanera	6.327	6.52
Interconexión 2	2	3,0	
Pozo Almonte	Aguas Del Altiplano	14	46.66
	Pintados	74	32.04
	Pampino	5.232	25.76
	Pica	263	16.03
	Hospicio	3	9.69
Pica	Pica	2.143	51.97
Huara	Pampino	719	64.92
	Negreiros	243	17.42
	Camíña	1	10.53
Total		101.148	21,27



3. Ámbito Eléctrico

Clientes y SAIDI por Alimentador

Región de Tarapacá 2019

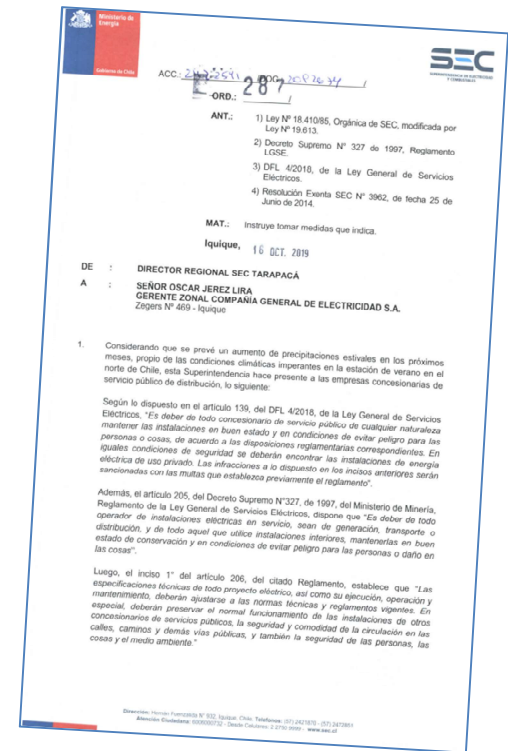


3. Ámbito Eléctrico

Planes de Acción por Lluvias Estivales.

Debido al aumento de precipitaciones y activación de cauces en quebradas durante la época estival en la región, la Dirección Regional SEC de Tarapacá durante el año 2019 instruyó a todas las empresas eléctricas con infraestructura en la región a realizar planes de acción preventivos que fueran enfocados en eliminar los riesgos de seguridad para las personas y cosas, con el objetivo de minimizar las posibilidades de interrupciones de suministro eléctrico por las condiciones climáticas en dicha época del año.

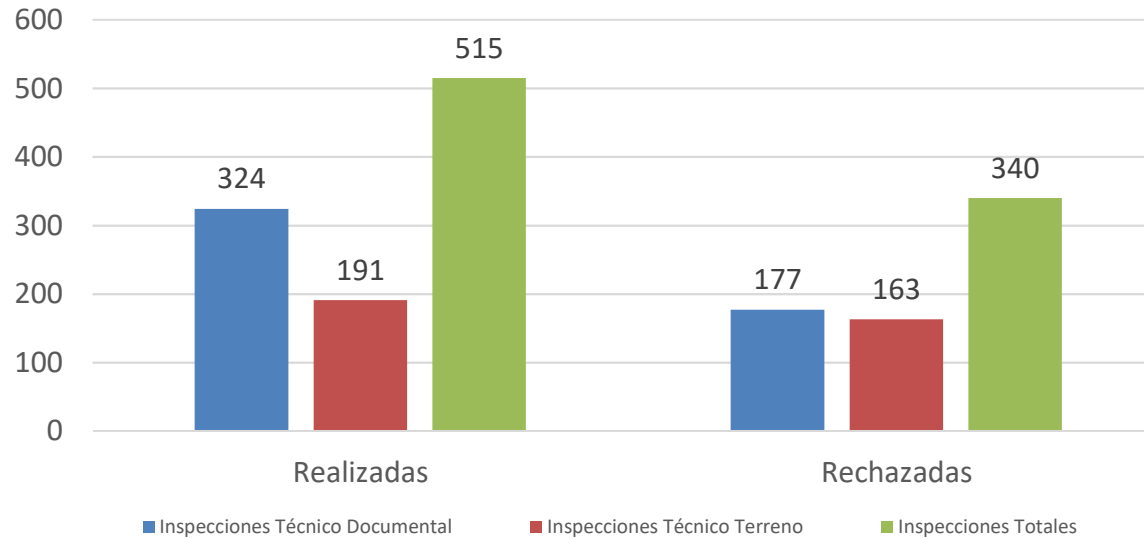
Al respecto todas las empresas presentaron sus planes de acción en reuniones sostenidas en dependencias de esta Dirección Regional.



3. Ámbito Eléctrico

Fiscalizaciones – Gestión DR Tarapacá

Inspecciones 2019 DR Tarapacá Ámbito Eléctrico










	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
Inspección Técnico Documental	324	177	54,63%
Inspección Técnico Terreno	191	163	85,34%
Inspecciones Totales	515	340	66,02%



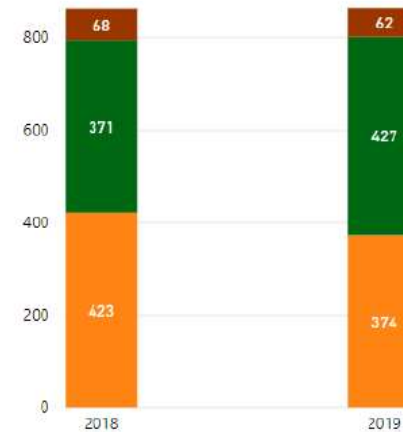
4. Ámbito Combustibles

Emergencias Industria del Gas

Cantidad de accidentes por Tipo de Combustible al mismo periodo

		 Número Accidentes	 Personas Lesionadas	 Personas Fallecidas
 Granel	2018	0	0	0
	2019	0	0	0
 Gas de Red GLP	2018	0	0	0
	2019	0	0	0
 Gas de Red	2018	0	0	0
	2019	0	0	0
 Envasado	2018	0	0	0
	2019	1	0	0
Totales		2018	0	0
		2019	1	0

Emergencias en el año

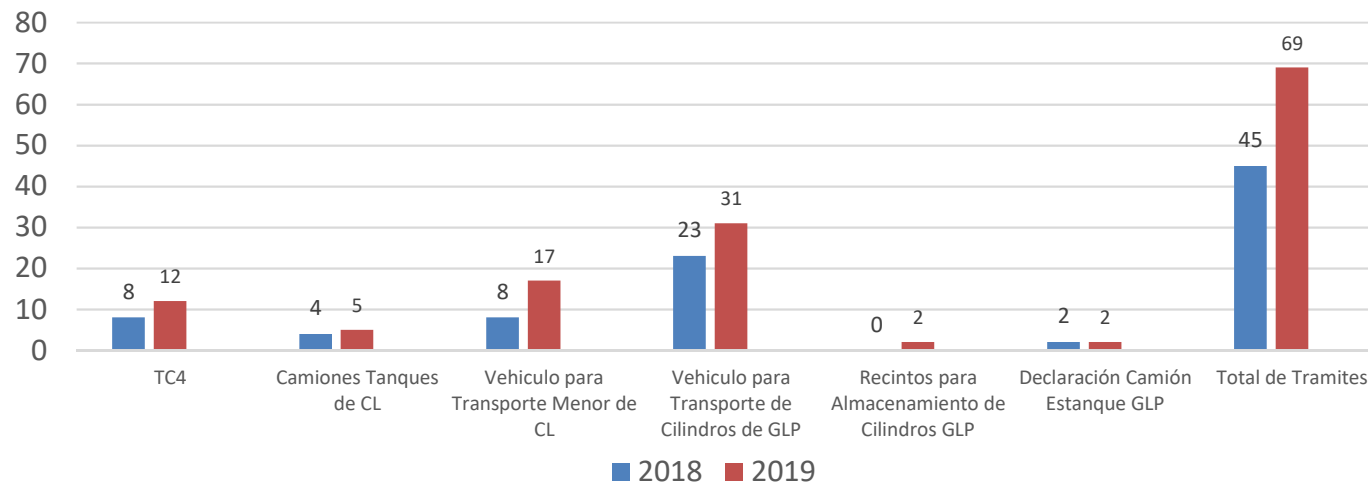


Emergencias 2018	862
Emergencias 2019	863

4. Ámbito Combustibles

Declaraciones Manuales 2019

Declaraciones Manuales Combustibles Inscritas DR Tarapacá

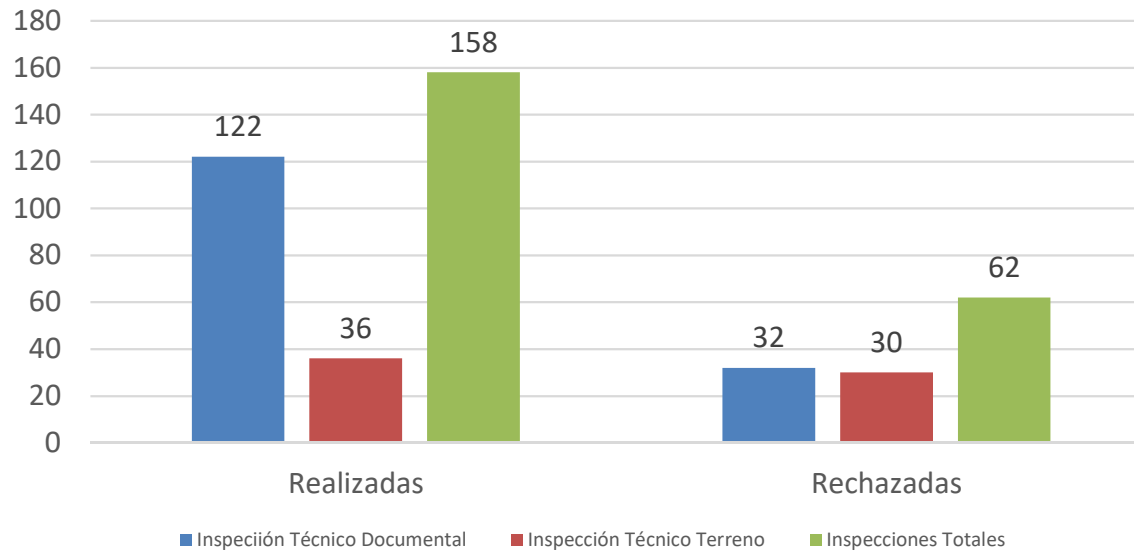


Trámite	2018	2019
TC4	8	12
Camiones Tanques de CL	4	5
Vehículo para Transporte Menor de CL	8	17
Vehículo para Transporte de Cilindros de GLP	23	31
Recintos para Almacenamiento de Cilindros GLP	0	2
Declaración Camión Estanque GLP	2	2
Total de Tramites	45	69

4. Ámbito Combustibles

Fiscalizaciones – Gestión DR Tarapacá

Inspecciones 2019 DR Tarapacá Ámbito Combustibles



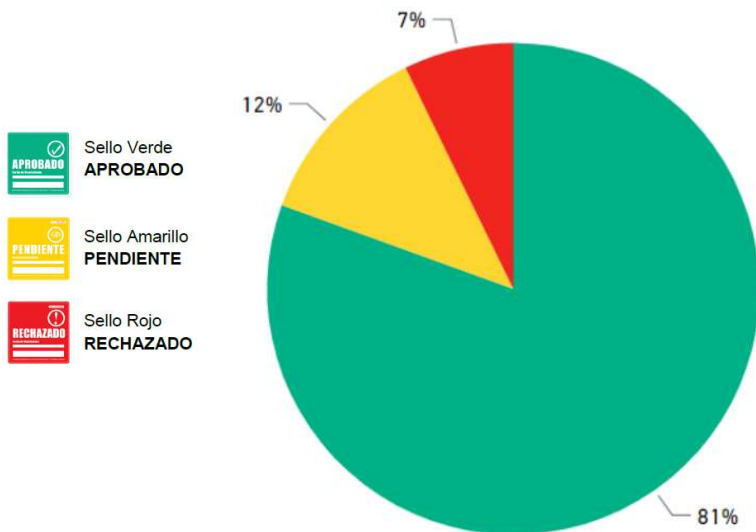
	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
Inspección Técnico Documental	122	32	26,23%
Inspección Técnico Terreno	36	30	83,33%
Inspecciones Totales	158	62	39,24%



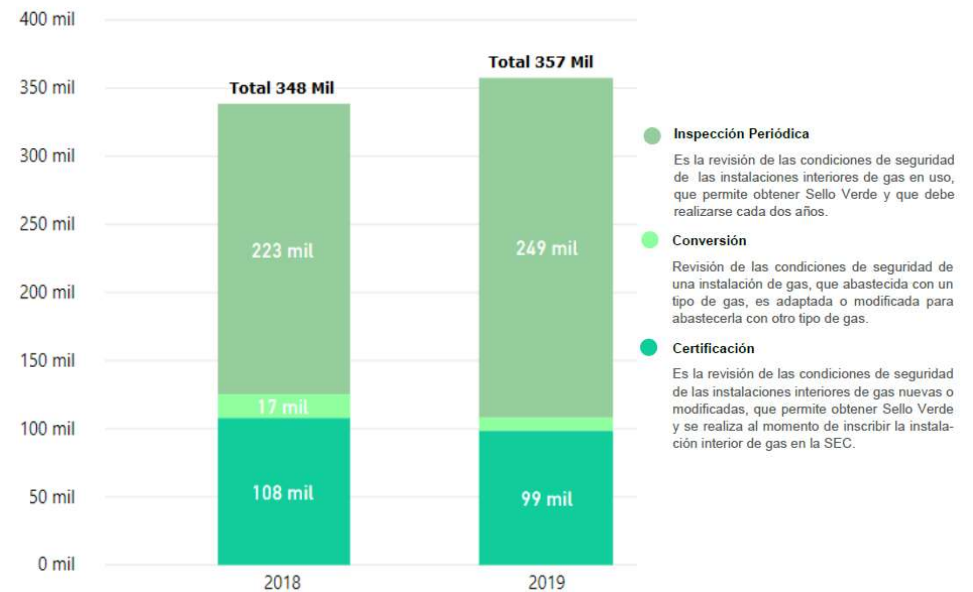
4. Ámbito Combustibles

Certificación e Inspección de Instalaciones de Gas (Nacional)

Instalaciones de Gas con Inspección Periódica por Sello



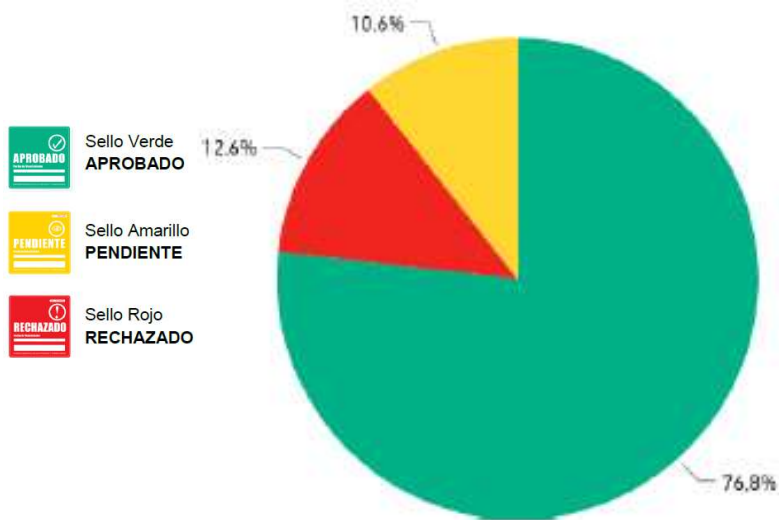
Instalaciones de Gas por Año



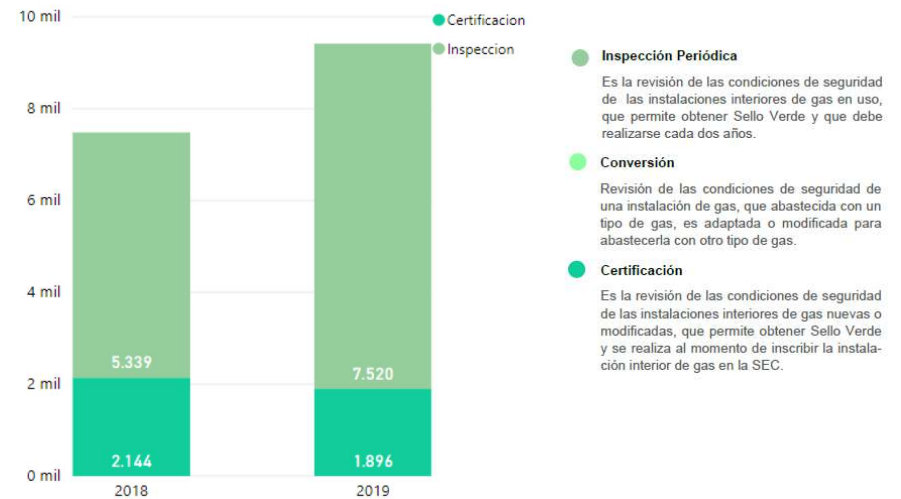
4. Ámbito Combustibles

Certificación e Inspección de Instalaciones de Gas (Regional)

Instalaciones de Gas con Inspección Periódica por Sello



Instalaciones de Gas por Año



- 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.
- Conversión**
 Revisión de las condiciones de seguridad de una instalación de gas, que abastecida con un tipo de gas, es adaptada o modificada para abastecerla con otro tipo de gas.
- Certificación**
 Es la revisión de las condiciones de seguridad de las instalaciones interiores de gas nuevas o modificadas, que permite obtener Sello Verde y se realiza al momento de inscribir la instalación interior de gas en la SEC.

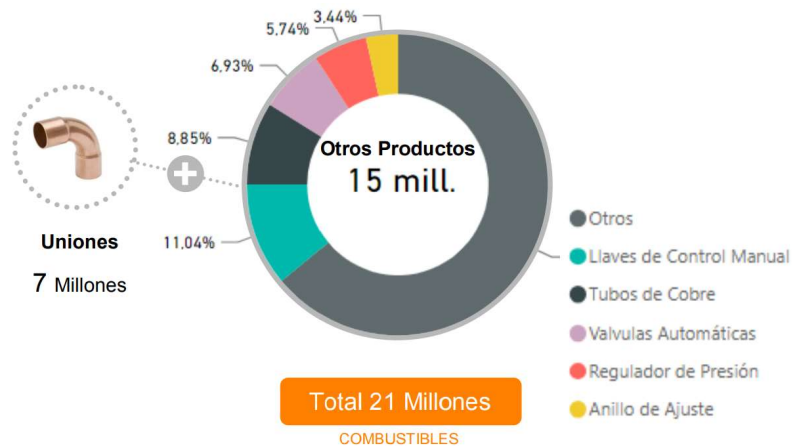
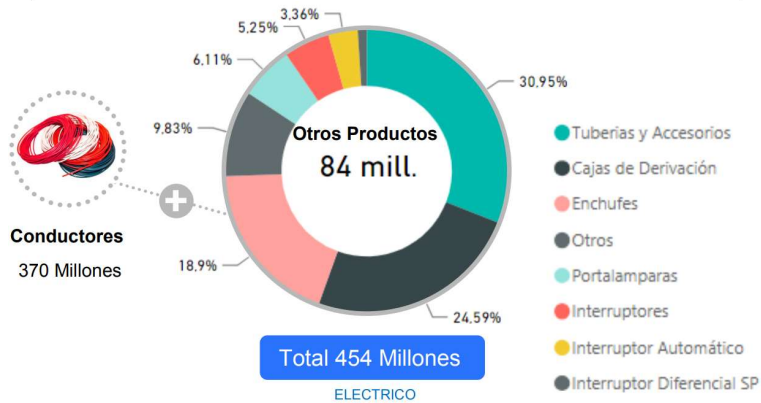
5. Ámbito Productos Certificación a Nivel Nacional

Productos de Uso Ciudadano 2019

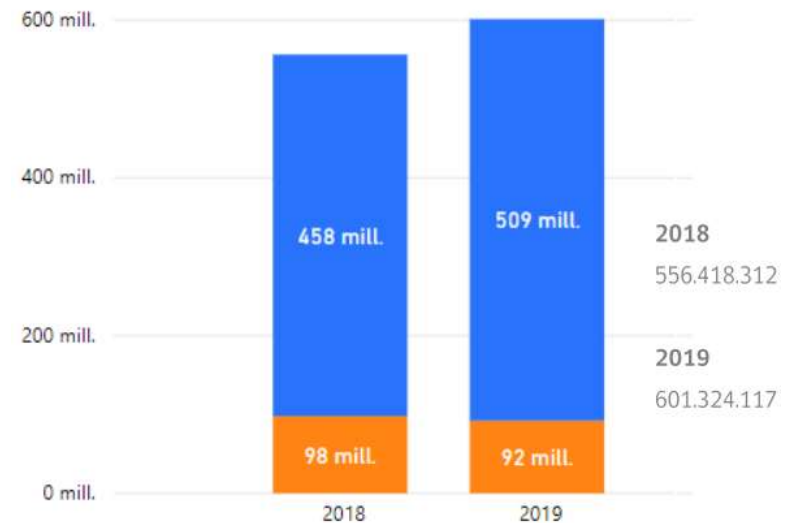


5. Ámbito Productos Certificación a Nivel Nacional

Productos de Uso en Instalaciones 2019



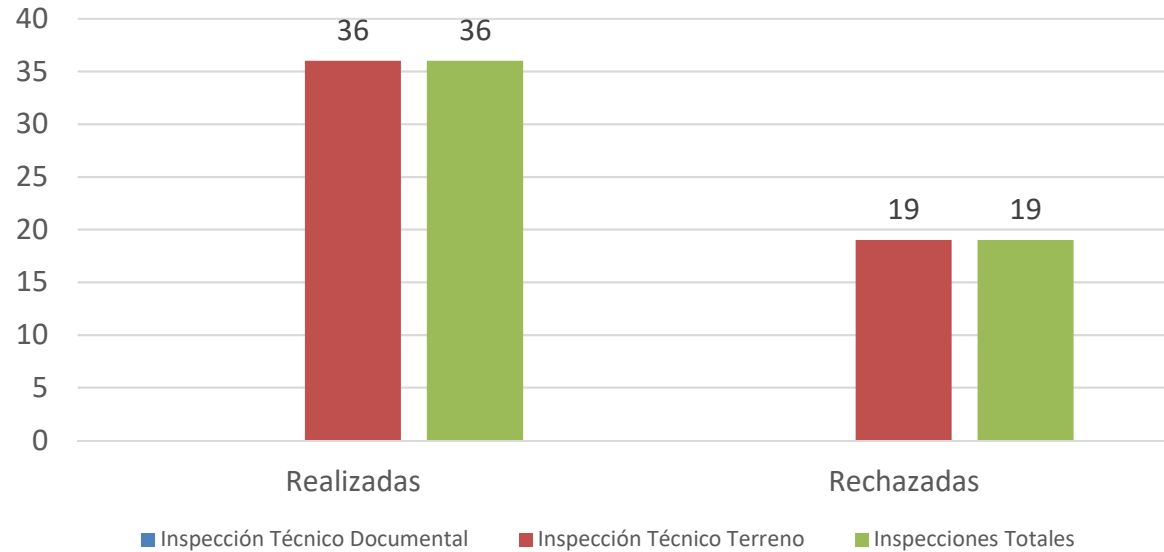
Total Productos Certificados al año



5. Ámbito Productos

Fiscalizaciones – Gestión DR Tarapacá

Inspecciones 2019 DR Tarapacá Ámbito Productos



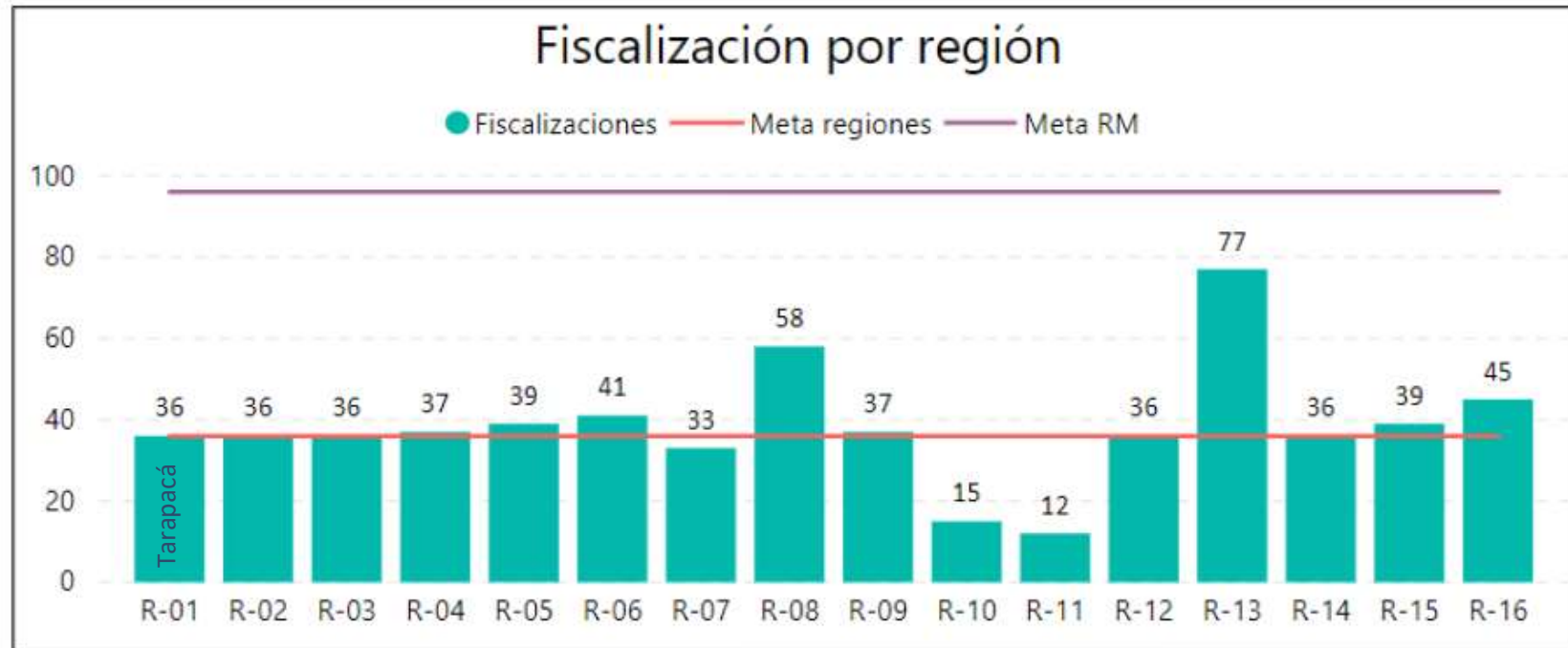
	Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
Inspección Técnico Documental	0	0	0,00%
Inspección Técnico Terreno	36	19	65,79%
Inspecciones Totales	36	19	65,79%



5. Ámbito Productos

Fiscalizaciones – Gestión DR Tarapacá

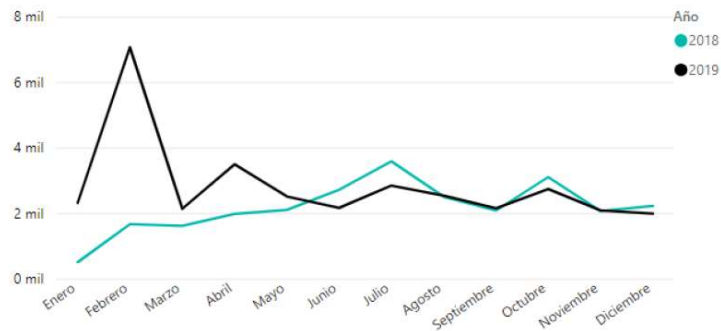
Total Establecimientos Fiscalizados 2019



6. Reclamos

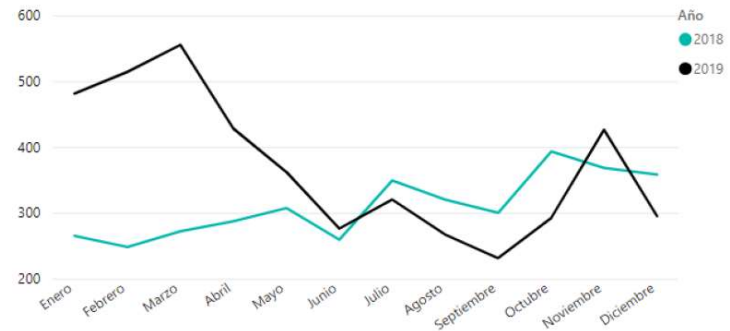
Realizados a Empresas Distribuidoras Eléctricas

Cantidad de Reclamos por Interrupciones



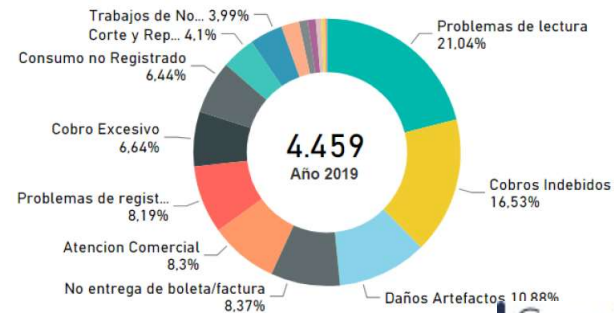
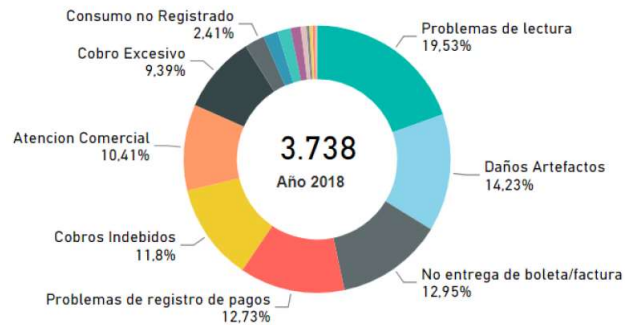
Año 2018

Evolución Otros Reclamos



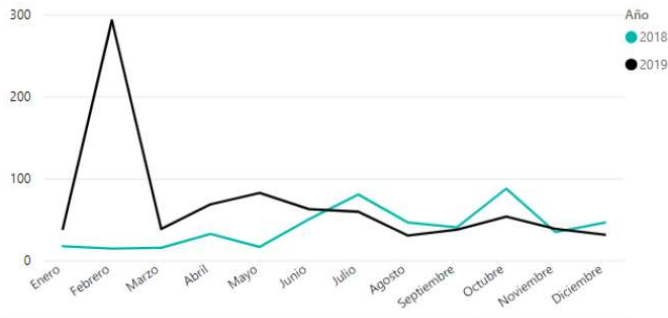
Año 2019

Desglose de Otros Reclamos en el periodo

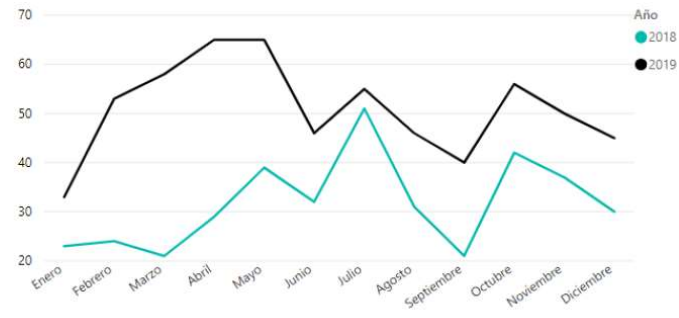


6. Reclamos Presentados en SEC

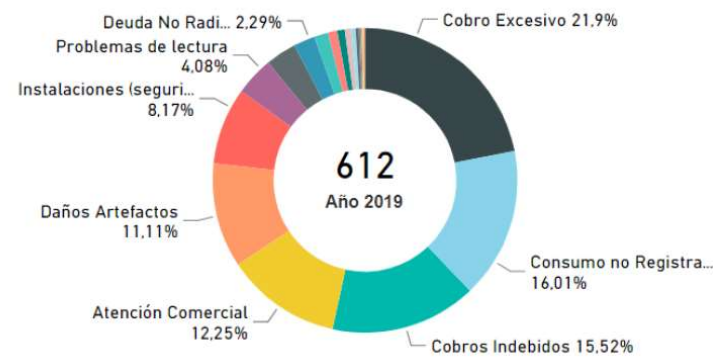
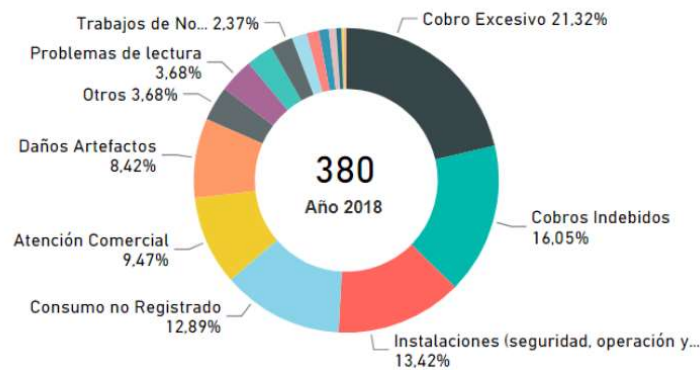
Cantidad de Reclamos por Interrupciones



Evolución Otros Reclamos



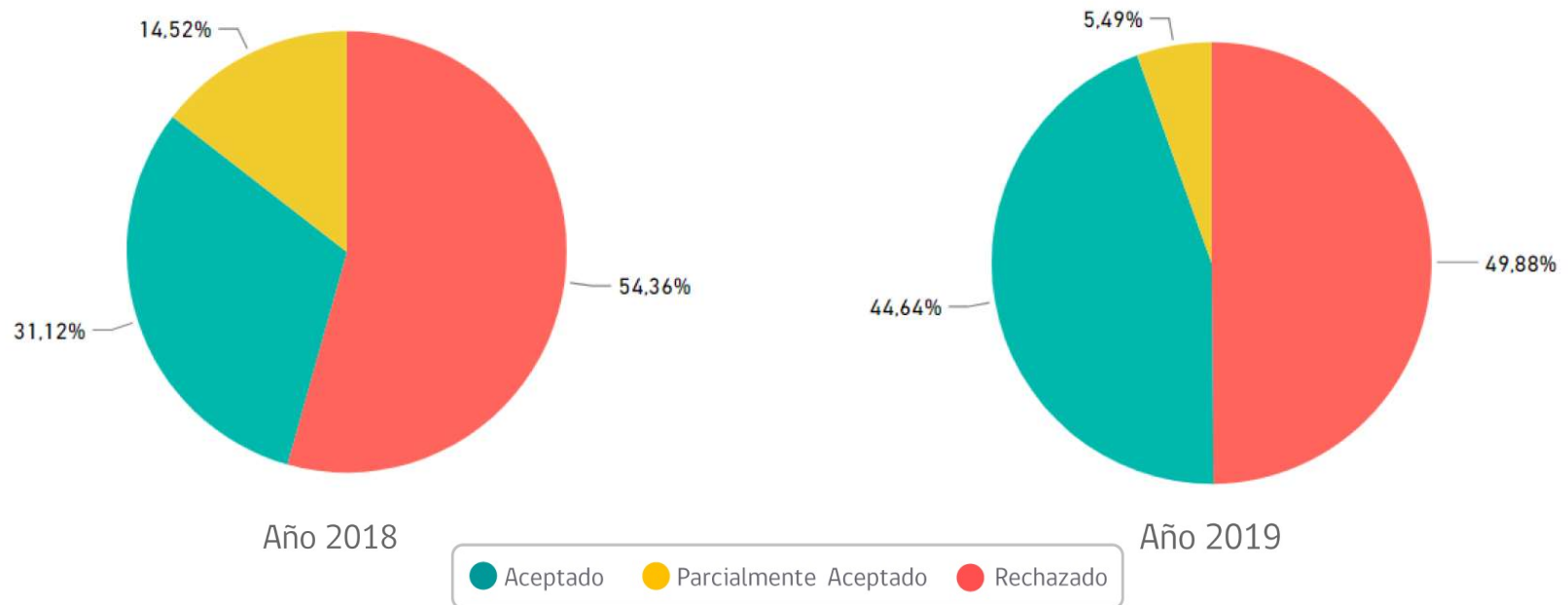
Desglose de Otros Reclamos en el periodo



6. Reclamos

Resolución de Reclamos Presentados en SEC

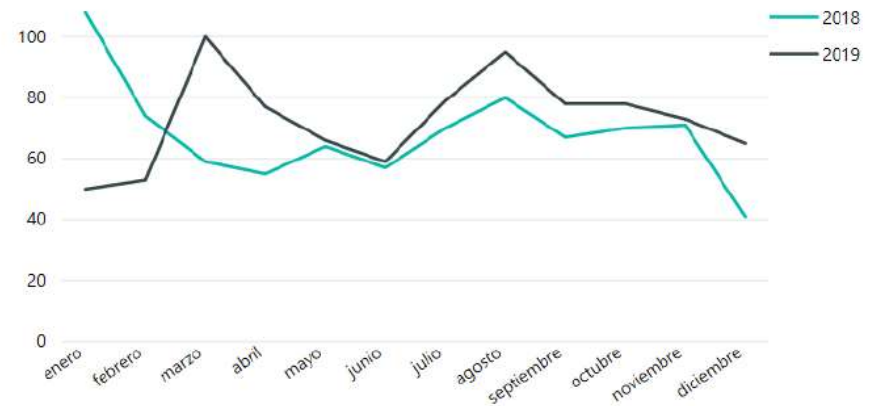
Tasa de Aceptación y Rechazo de reclamos presentados en la SEC al mismo periodo



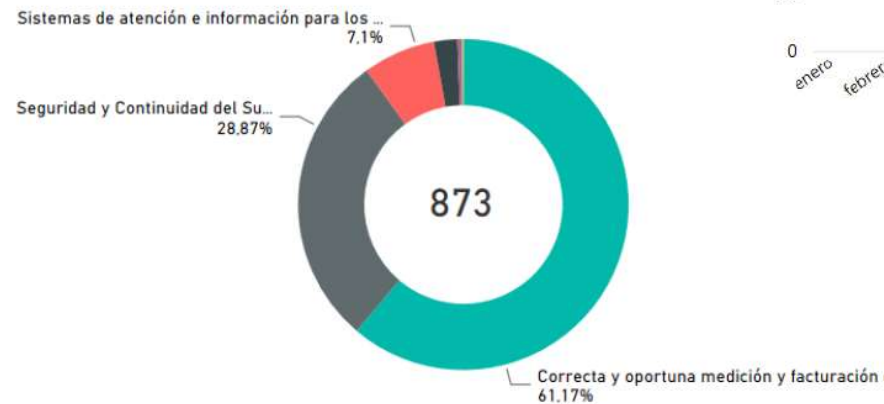
6. Reclamos

Realizados a Empresas Distribuidoras de Combustibles

Evolución Reclamos Gas de red GLP

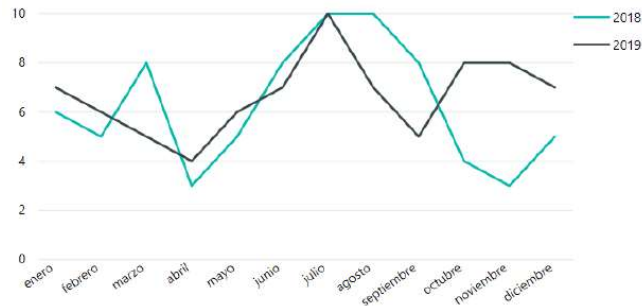


Reclamos 2019 Gas de red GLP

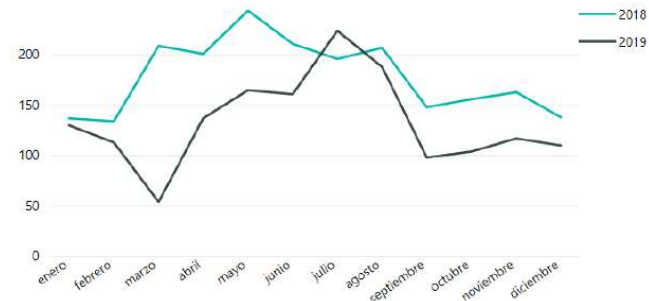


6. Reclamos Realizados a Empresas Distribuidoras de Combustibles

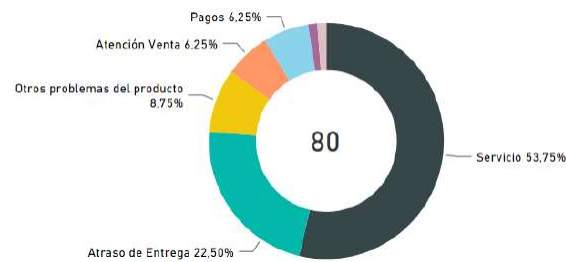
Evolución Reclamos **Grael**



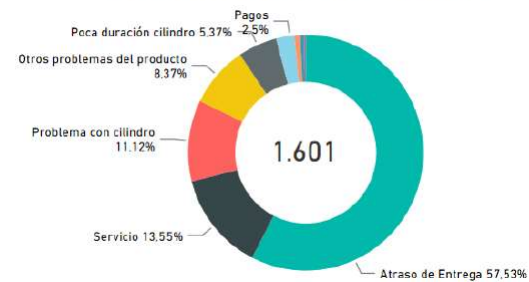
Evolución Reclamos **Envasado**



Reclamos 2019 **Grael**



Reclamos 2019 **Envasado**

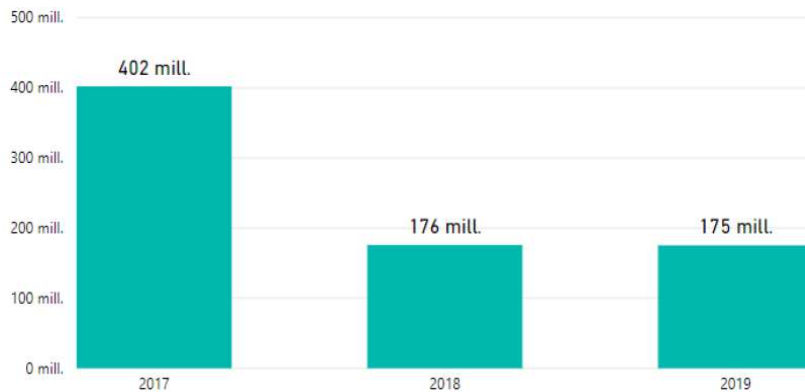


7. Sanciones

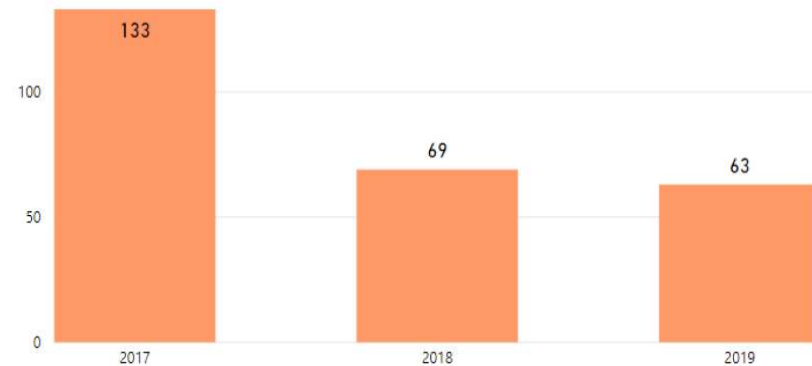
Pago de Multas por Incumplimientos a la Normativa Vigente

En la región de Tarapacá durante el año 2019, se cursaron sanciones por un monto superior a los 175 Millones de Pesos.

Monto Sanciones en el Año



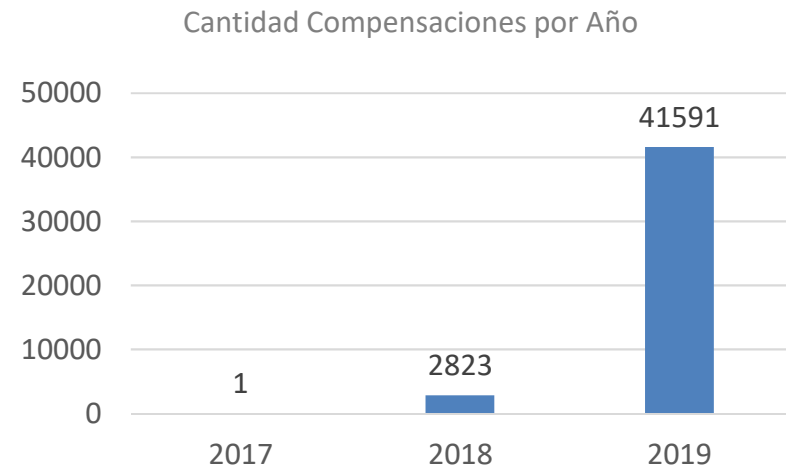
Cantidad Sanciones en el Año



8. Compensaciones

Región de Tarapacá

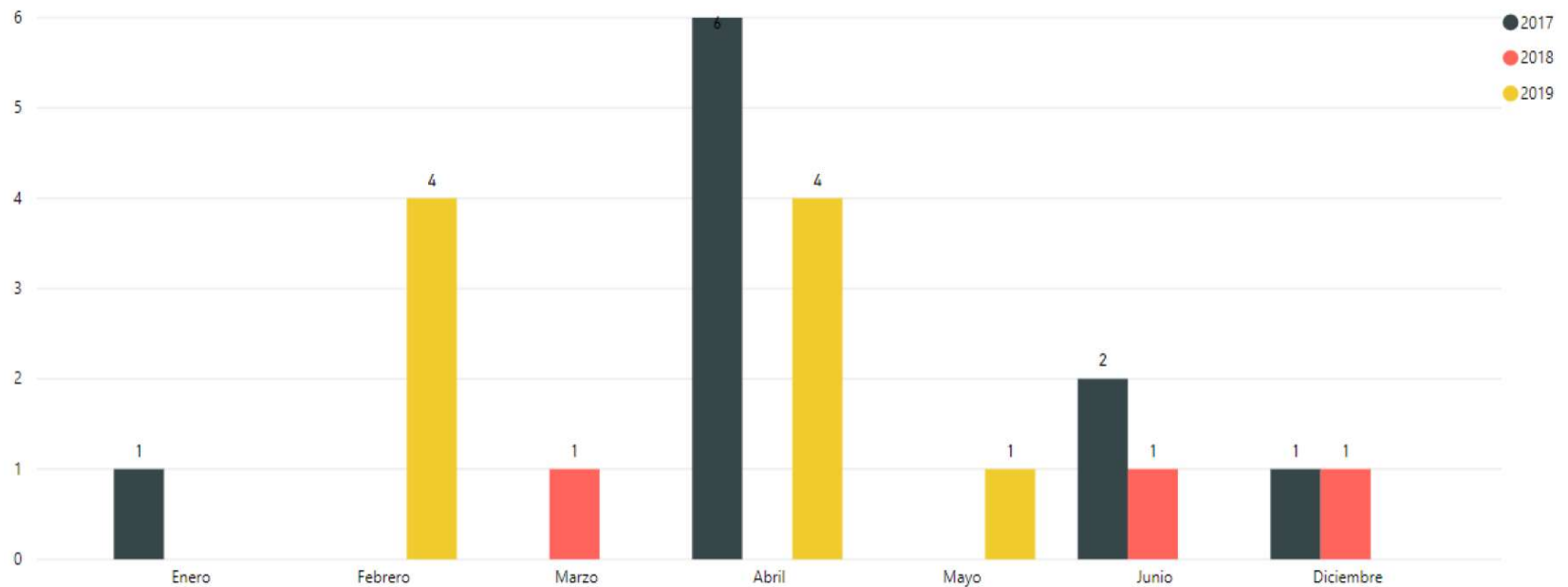
Pago que se debe realizar a los usuarios cuando las deficiencias de calidad y continuidad del servicio por parte de una empresa distribuidora hayan superado los límites establecidos. En la Región de Tarapacá el monto al 31 de Diciembre de 2019 ascendía a 97 Millones de pesos.



9. ENRC

Energías Renovables No Convencionales

Instalaciones Residenciales Inscritas (Ley 20,571) en DR SEC Tarapacá

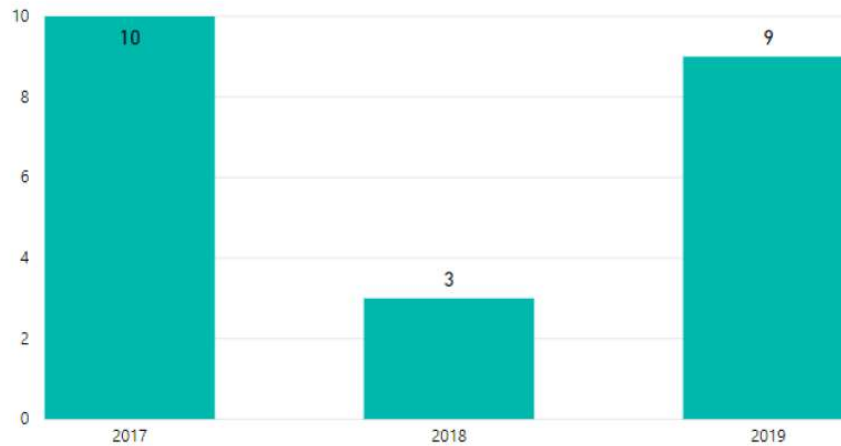


9. ENRC

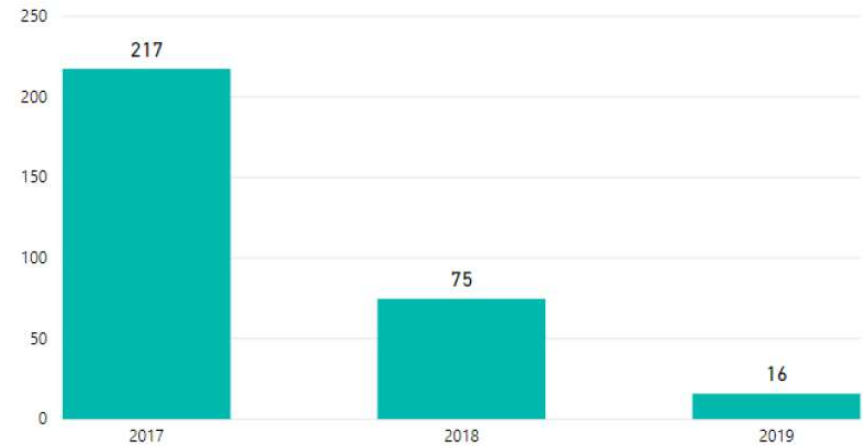
Energías Renovables No Convencionales

En la región de Tarapacá durante el año 2019, se declaró una instalación residencial de generación ciudadana (Ley 20.571).

Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de KW Inscritas

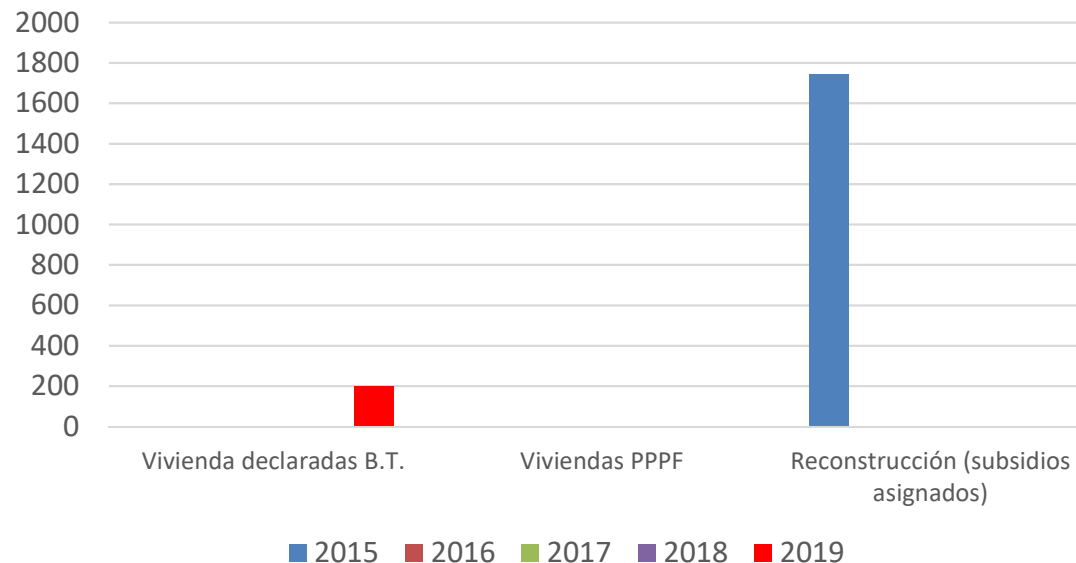


9. ENRC

Colectores Solares Térmicos – Beneficio Tributario (Ley 20.365)

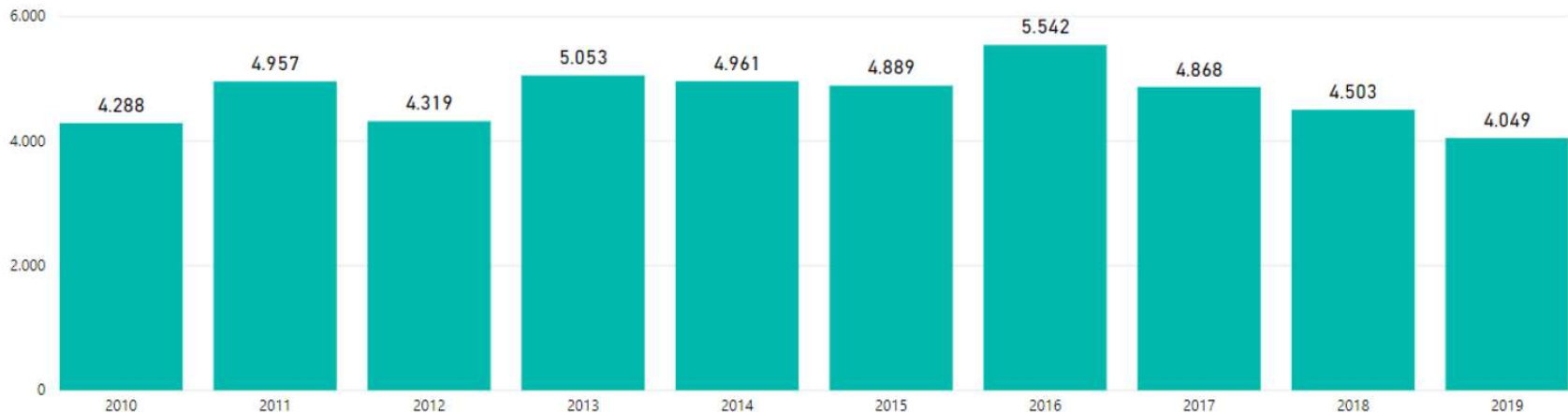
El beneficio está destinado para que sea utilizado en viviendas nuevas de uso habitacional, quienes lo perciben son las empresas constructoras, las cuales podrán descontar del monto de sus pagos provisionales obligatorios de la Ley sobre impuestos a la renta, o cualquier otro impuesto o retención.

N° Viviendas con SST Tarapacá

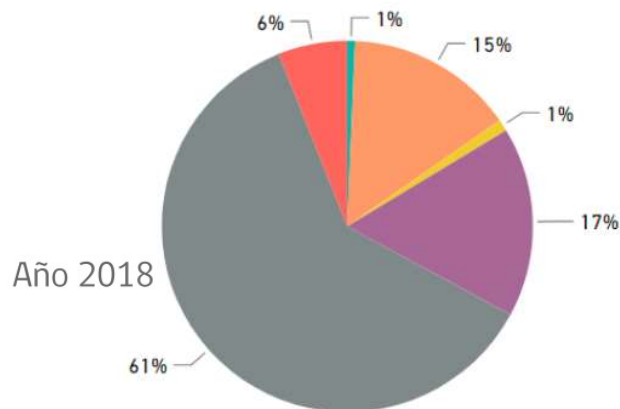


10. Declaración de Instalaciones

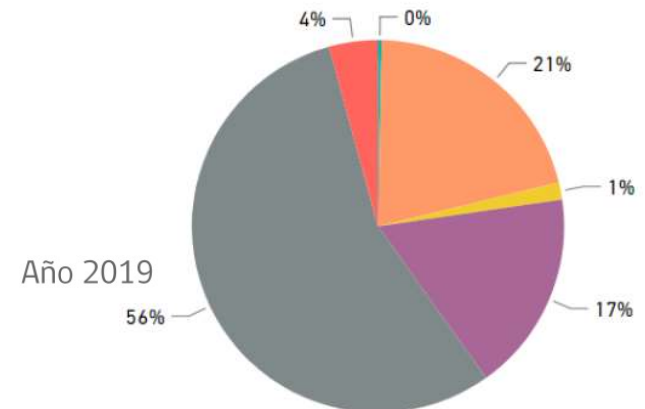
Instalaciones Eléctricas Inscritas



- ASISTENCIA DE SALUD
- COMERCIAL
- EDUCACIONAL
- ESPECIAL
- HABITACIONAL
- INDUSTRIAL

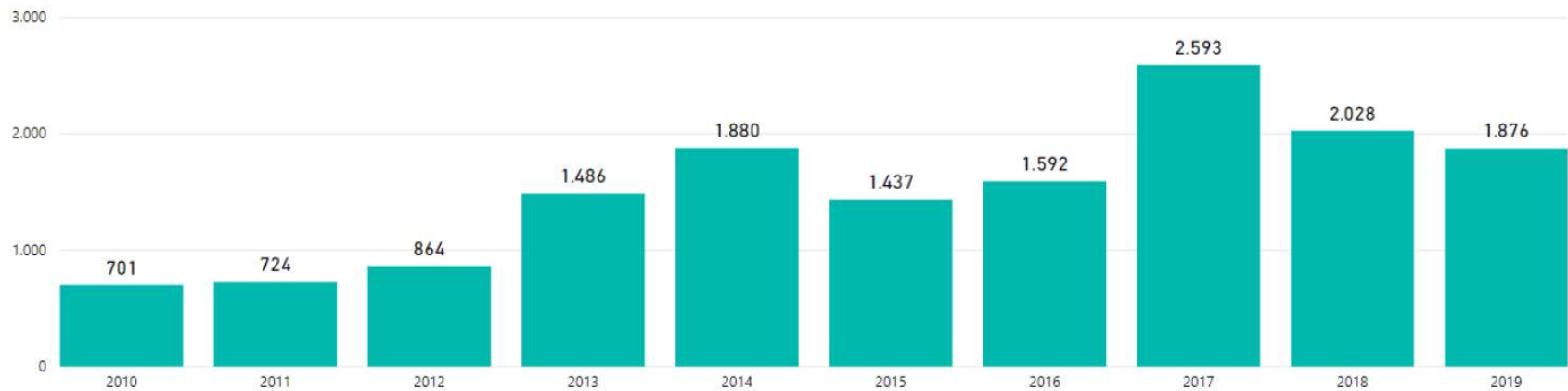


- ASISTENCIA DE SALUD
- COMERCIAL
- EDUCACIONAL
- ESPECIAL
- HABITACIONAL
- INDUSTRIAL

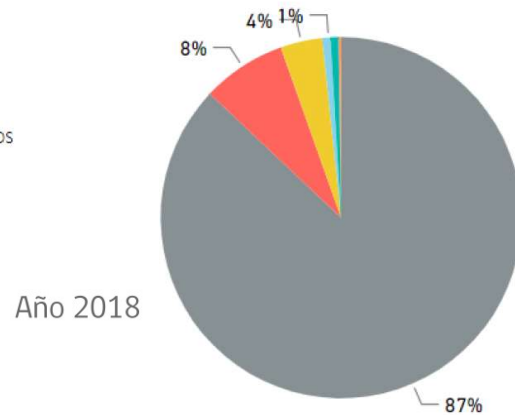


10. Declaración de Instalaciones

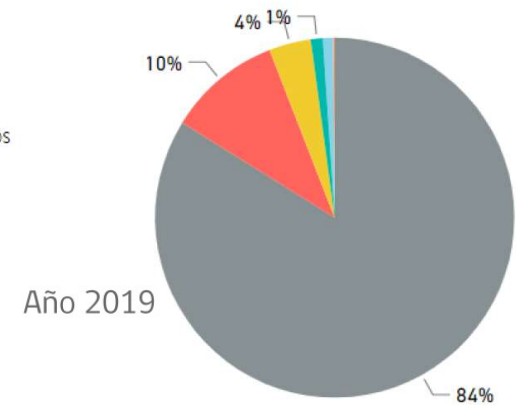
Instalaciones de Gas Inscritas



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



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



11. Desafíos

Periodo 2018 - 2022

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.



11. Desafíos

Periodo 2018 - 2022

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.

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.



13. SEC en Terreno (Gobiernos en Terreno)



13. SEC en Terreno (Fiscalizaciones)



14. SEC en la Red

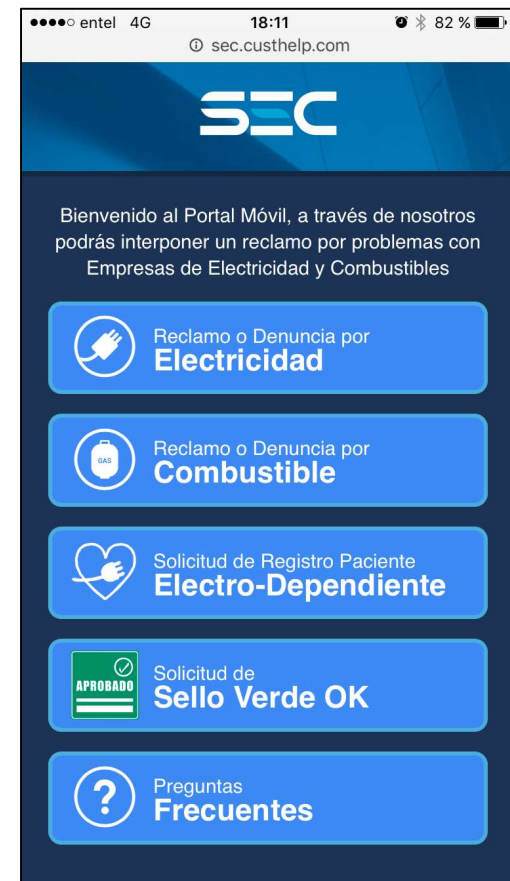
Presentes en Facebook, Twitter y página Web



@superintendenciasec



@SEC_cl



www.sec.cl



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

MUCHAS GRACIAS



Cuentas Públicas
Participativas
2019