

# DOCUMENTO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

## CUENTA PÚBLICA 2019



**SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**Mayo 2020**

## Contenido

<b>I. Saludo del Superintendente .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Información General de la Institución .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Resultados de Gestión 2019 – Compromisos Gubernamentales .....</b>	<b>7</b>
<b>IV. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico.....</b>	<b>13</b>
<i>Instalaciones eléctricas inscritas en la SEC.....</i>	<i>13</i>
<i>Fiscalización área eléctrica .....</i>	<i>17</i>
<i>Continuidad de Suministro Eléctrico año 2019.....</i>	<i>22</i>
<b>V. Resultados Gestión 2019 Ámbito Combustibles .....</b>	<b>29</b>
<i>Instalaciones de Gas inscritas en la SEC .....</i>	<i>29</i>
<i>Fiscalización Instalaciones de Gas.....</i>	<i>30</i>
<i>Emergencias en Instalaciones de Gas .....</i>	<i>32</i>
<i>Calidad de los Combustibles Líquidos .....</i>	<i>34</i>
<b>VI. Resultado Gestión 2019 Ámbito de Productos.....</b>	<b>37</b>
<i>Certificación y Fiscalización Productos.....</i>	<i>37</i>
<b>VII. Resultados Gestión 2019 Atención Ciudadana .....</b>	<b>40</b>
<i>Atenciones totales en la SEC.....</i>	<i>40</i>
<i>Reclamos atendidos en la Industria y en la SEC.....</i>	<i>41</i>
<i>Acceso información por Ley de Transparencia .....</i>	<i>42</i>
<b>VIII. Sanciones Cursadas por la SEC año 2019.....</b>	<b>43</b>
<b>IX. Pronunciamiento de nuestro Consejo de la Sociedad Civil.....</b>	<b>45</b>

## I. Saludo del Superintendente

Como cada año, en esta oportunidad rendimos ante la ciudadanía cuenta de la gestión que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles desarrolló durante el año 2019, pero esta vez, nos vemos en la obligación de hacerlo de una manera distinta, debido a las condiciones que nos impone la actual crisis sanitaria que enfrentamos como país.

Si bien no podemos reunirnos en una actividad presencial como lo habíamos hecho en años anteriores, debido al rol que nos corresponde asumir como el organismo del Estado en materia de fiscalización y supervigilancia del sector energético, particularmente durante esta emergencia sanitaria por COVID-19, donde debemos preocuparnos que se garantice la continuidad de suministro, la atención comercial y calidad de servicio de las empresas a sus clientes; hemos optado por publicar nuestra Cuenta Pública en nuestro sitio WEB, para que la ciudadanía pueda revisar en detalle las materias de su interés y nos haga llegar las consultas u observaciones que consideren pertinentes.

Como funcionarias y funcionarios públicos, desde esta Superintendencia seguiremos concentrando todos nuestros esfuerzos y recursos para atender a nuestras usuarias y usuarios, fiscalizando procesos sensibles para la ciudadanía, que se han visto o pudieran verse afectados por las restricciones y situaciones que han impuesto las actuales circunstancias, además de los procesos referentes a apertura de oficinas comerciales de las empresas, lectura, acumulación de consumos y facturaciones provisorias entre otras. Asimismo, continuaremos operando para cumplir con nuestro mandato legal, adoptando todas las acciones para garantizar la continuidad de suministro energético a la población.

Sin duda, el año 2019 fue un año muy particular. El conflicto social que detonó en el mes de octubre implicó un enorme desafío, tanto para nuestra Institución, como para todo el país. El complejo escenario nos hizo replantear la forma en que cumpliríamos nuestras tareas habituales, desde las fiscalizaciones en terreno, hasta el traslado oficina-hogar. Quién hubiera imaginado que el primer semestre de este año 2020 sería aún más complejo y desafiante para nuestro trabajo. Sin embargo, seguimos trabajando cada día con más esfuerzo y compromiso que nunca, para que los chilenos y las chilenas cuenten con recursos energéticos seguros y de calidad cada vez que lo necesiten; resguardando sus derechos como clientes y lo más importante, para que, en el ámbito de nuestras funciones, la ciudadanía se vea lo menos afectada posible durante esta crisis.



LUIS AVILA BRAVO  
Superintendente  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Un abrazo.

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

**Luis Ávila Bravo**  
Superintendente

4

## II. Información General de la Institución

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

### Nuestra Misión

“Vigilamos que las **personas** cuenten con productos y servicios **seguros** y de **calidad**, en los Sistemas de Electricidad y Combustibles”

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

## Objetivos Estratégicos de la SEC

### 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

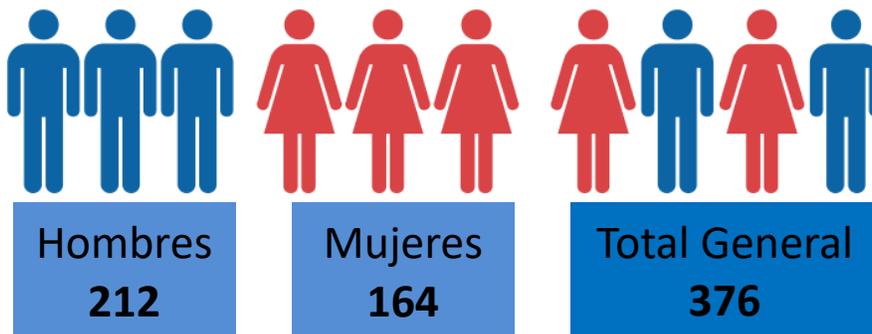
- Contar con una organización adecuada a la estrategia y con procesos eficientes que utilicen intensivamente la tecnología y la innovación.
- Potenciar una Fiscalización eficiente e innovadora.

### De las personas/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.

## Funcionarios de la SEC

En relación a la dotación de funcionarios, el año 2019 a nivel central y regional, nuestra dotación total, sumando personas a honorarios, corresponde a 376 personas.



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



## Nuestro Presupuesto

Nuestro presupuesto final al 31 de diciembre del año 2019 fue de **M\$ 14.449.343** con los que se financiaron todos los gastos de operación de la Institución para la prestación y entrega de los Bienes y Servicios que nos permiten cumplir nuestra Misión Institucional y aportar, cada día, a mejorar las condiciones de seguridad y calidad que se entrega a los ciudadanos en los sistemas de electricidad, gas y combustibles líquidos.

6



Nuestra ejecución presupuestaria superó el 99,1%, siendo una de las más altas entre los organismos públicos a nivel nacional.

## III. Resultados de Gestión 2019 – Compromisos Gubernamentales

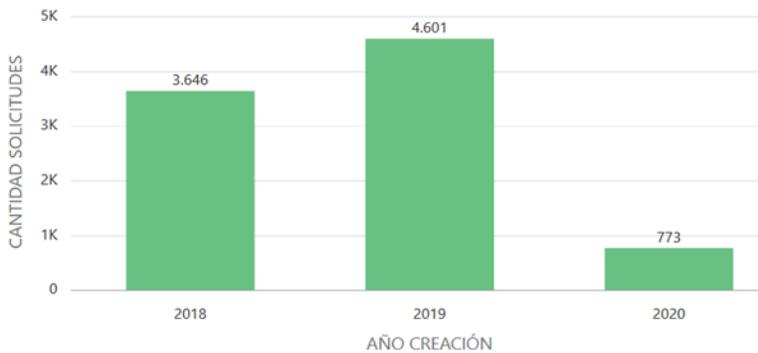
En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Ruta Energética presentada por la Ministra de Energía, durante el año 2019 esta Superintendencia llevó adelante diversas iniciativas tendientes a fortalecer la institucionalidad del sector, aumentar la calidad y oportunidad de la atención que se entrega a la ciudadanía y elevar los estándares de servicio de las empresas del sector energético. Entre las principales tareas realizadas por la SEC el año 2019, vinculadas a la Ruta de Energética 2018 – 2022 y a prioridades gubernamentales en los ámbitos de digitalización de trámites y acceso a servicios oportunos a las personas, destacamos:

### **Registro pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria**

En la medida “Incorporar Resiliencia en el desarrollo de sistemas energéticos”, el Eje 3° de la Ruta Energética, se plantea que “Con el fin de identificar necesidades especiales, se realizará un catastro con la ubicación geográfica y eléctrica de aquellos clientes que tienen condiciones especiales”, como es el caso de los pacientes electrodependientes. Un paciente Electrodependiente con Hospitalización Domiciliaria es aquél que en su vivienda necesita estar conectado a un elemento de uso médico que requiere un suministro eléctrico continuo, sin el cual la persona se encontraría en riesgo vital o con riesgo de secuelas funcionales graves. Con ese objeto la SEC ha implementado el “Registro de Electrodependientes”, en el cual, al registrarse los hogares con pacientes en esta condición, pueden acceder a los beneficios que tienen los pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria, tras la implementación del convenio firmado entre las Compañías Distribuidoras de Electricidad y el Ministerio de Energía.

Entre los beneficios que contempla el convenio, se garantiza descuento en la cuenta de luz, continuidad del suministro en caso de deuda, y atención preferencial ante interrupciones prolongadas del suministro eléctrico, incluso con la instalación de equipos de respaldo eléctrico en caso de emergencia. El año 2019 recibimos 4.601 solicitudes de registro. Actualmente se encuentran vigentes en la plataforma 3.878 pacientes.

CANTIDAD SOLICITUDES por AÑO CREACIÓN



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.

**Pacientes Electro-dependientes con hospitalización domiciliaria**

Regístrese Aquí

## Aplicación Mobile – Riesgo Eléctrico en la vía pública

El año 2018, se agregó la herramienta “Riesgo Eléctrico en la vía pública”, que permite que cada persona que dispone de un Smartphone compatible, y advierta condiciones de riesgo eléctrico en la vía pública, pueda ingresar una denuncia de inmediato, indicando la dirección del lugar de riesgo, la causa del riesgo (cable cortado, poste chocado, entre otros) e incluso adjuntar evidencia, como puede ser una foto de la situación.

Durante el año 2019 se recibieron 846 denuncias por medio de esta Mobile y WEB, lo que muestra que las personas comienzan a utilizar esta herramienta y apoyarnos como co-fiscalizadores, aportando información importante para la adopción de acciones que permiten regularizar las situaciones denunciadas en menor tiempo y reduciendo las condiciones de riesgo para la comunidad.

- Cables pelados.
- Poste chocado.
- Cables eléctricos bajo la altura reglamentaria
- Infraestructura eléctrica dañada, entre otras situaciones



www.sec.cl



## Licencia Instaladores Online

Los instaladores autorizados por la SEC son profesionales y personas con conocimientos técnicos validados, que están en condiciones de intervenir, modificar, adecuar o construir y declarar nuevas instalaciones, tanto en gas como en electricidad, según sea el ámbito al que pertenezca y el tipo de licencia al que opta, de acuerdo con las características de su formación profesional. Los instaladores autorizados son un pilar fundamental para la correcta ejecución y mantención de las instalaciones; y su trabajo, especialmente sensible para la seguridad de las personas y sus cosas; de allí que los ciudadanos deben siempre recurrir a ellos para realizar o modificar cualquier instalación de gas o electricidad.



En diciembre de 2018 se puso en marcha un nuevo sistema tecnológico para modernizar la forma en que se tramitan y otorgan las licencias de instalador autorizado y los certificados de autorización, pasando de un sistema manual, cuyo tiempo de tramitación solía ser de entre 20 a 25 días promedio, a un sistema WEB, que ha disminuido los tiempos de tramitación y respuesta a las nuevas solicitudes a 1 hora en promedio.

Durante el año 2019 se han registrado 9.776 nuevos instaladores e instaladoras autorizados, manteniéndose en los registros un total de 60.465 licencias activas. También se han otorgado 76.776 certificados de Instaladores Registrados, siendo cerca del 97% descargados online por aplicación WEB por los instaladores y sólo un 3% de manera presencial.

Esta aplicación permite mantener actualizados los datos de contacto y tipo de servicio ofrecido por cada instalador o instaladora, de manera tal de ofrecer una búsqueda más efectiva a los ciudadanos que necesitan un instalador autorizado en nuestro sitio WEB y la posibilidad de descargar el certificado con el que pueden acreditar antes las personas o empresas contratantes su calidad de instalador autorizado.

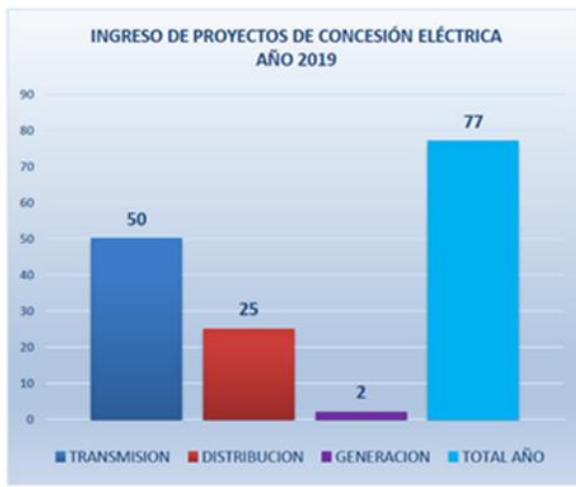
## Energía sin papeles - Concesiones Digitalizadas

La tramitación de Concesiones tiene varias etapas, con distintos intervinientes e interesados. Lo que conlleva el uso y registro de una elevada cantidad de documentación y planos. Avanzar en eficiencia también significa un uso racional de los recursos, sobre todos aquellos vinculados a procesos que pueden optimizarse y transitar hacia mayores niveles de digitalización, en línea con lo planteado en el eje N° 4 de la Ruta "Energía baja emisiones". Con este foco, la Superintendencia tiene la meta de ampliar el alcance de la tramitación de Concesiones, a fin de que exista una única plataforma de tramitación de concesiones eléctricas, de gas y geotermia. Durante el año 2018 se desarrolló la plataforma que permitirá dicha interoperabilidad y a la fecha se encuentra operativa para las concesiones eléctricas, las cuales son 100% digitalizada.



- ✓ Mayor rapidez.
- ✓ Mejor trazabilidad de la información.
- ✓ Menores Costos de transacción.
- ✓ Mayor transparencia para las distintas etapas de tramitación
- ✓ Certidumbre de plazos finales de tramitación

Durante el año 2019 ingresaron 77 Concesiones, tramitándose 69 de éstas por más de 400 millones de dólares, correspondiendo éstas a 42 de transmisión, 26 de distribución y 1 de generación.



## Electromovilidad

Nuestro país se ha planteado como objetivo fomentar el uso eficiente de la energía, estableciendo una ambiciosa meta de 20% de reducción de la demanda energética respecto de la proyectada al año 2025 (Ministerio de Energía, 2014). Para el año 2050, Chile planea que el 100% de su transporte público urbano sea de movilización eléctrica y en esa dirección, desde 2017 se ha implementado la Estrategia Nacional de Electromovilidad, una iniciativa del Ministerio de Energía que establece los ejes y acciones para el fomento de la Electromovilidad.

11

Este plan busca beneficiar a los ciudadanos con una mayor eficiencia en términos energéticos, reducción en las emisiones contaminantes, la disminución de los niveles de ruido y un menor gasto en combustible. Para alcanzar estos, la Estrategia Nacional de Electromovilidad establece metas y plazos, entre los que destacan los siguientes:

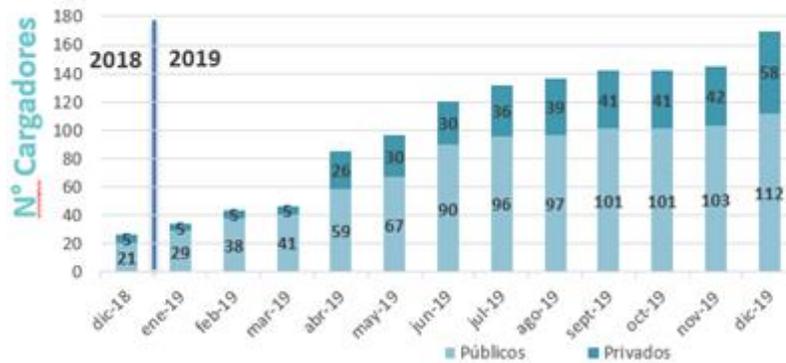
- Para fines de 2019 se proponía que existirán 150 electrolineras públicas para la carga de energía de automóviles.
- Para el 2022 habrá 10 veces más vehículos eléctricos con respecto al año 2017.
- Para el 2040, el 100% del transporte público será eléctrico.
- Durante el 2050, el 40% de los vehículos de uso particular serán eléctricos.

Para que esto sea posible, debe establecerse una red y una normativa técnica y legal que de sustento y viabilidad a estos compromisos, trabajo en el que se ha enfocado la SEC junto al Ministerio de Energía.

El año 2019 se creó al interior de la Institución la Unidad de Electromovilidad y se desarrolló la primera normativa de Electromovilidad, cuya consulta pública se lanzó tanto a nivel nacional como internacional en diciembre del año 2019, convirtiéndose Chile de esa manera en referente internacional en este proceso.



Para la carga de vehículos eléctricos, a diciembre de 2019 contamos en el país con 170 puntos de carga eléctricos en 12 regiones del país con una capacidad de 5,4 MW



Para el transporte público se inscribieron los **primeros 11 electroterminales**, que suman 215 cargadores y una potencia de 19MW.

Se fiscalizó el 100% de los electroterminales en terreno.

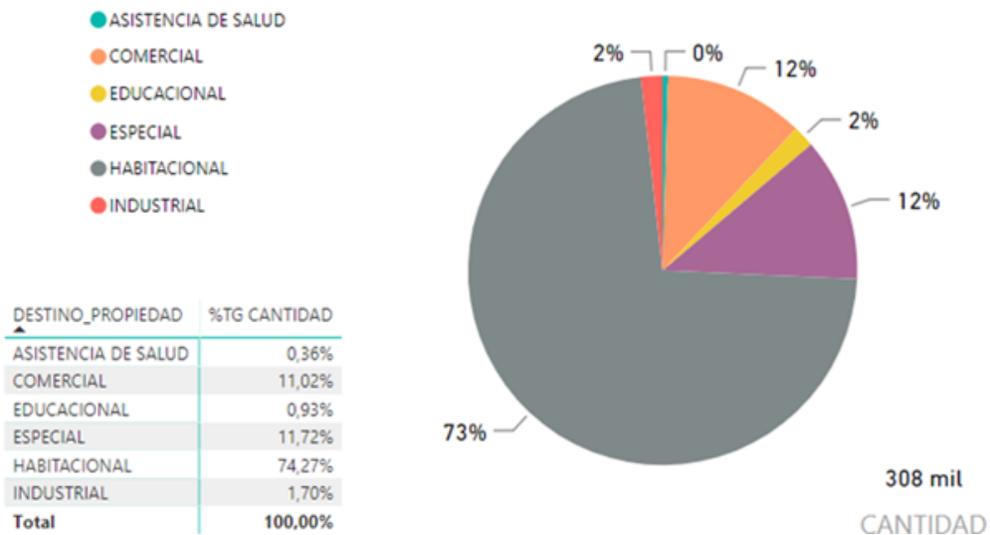
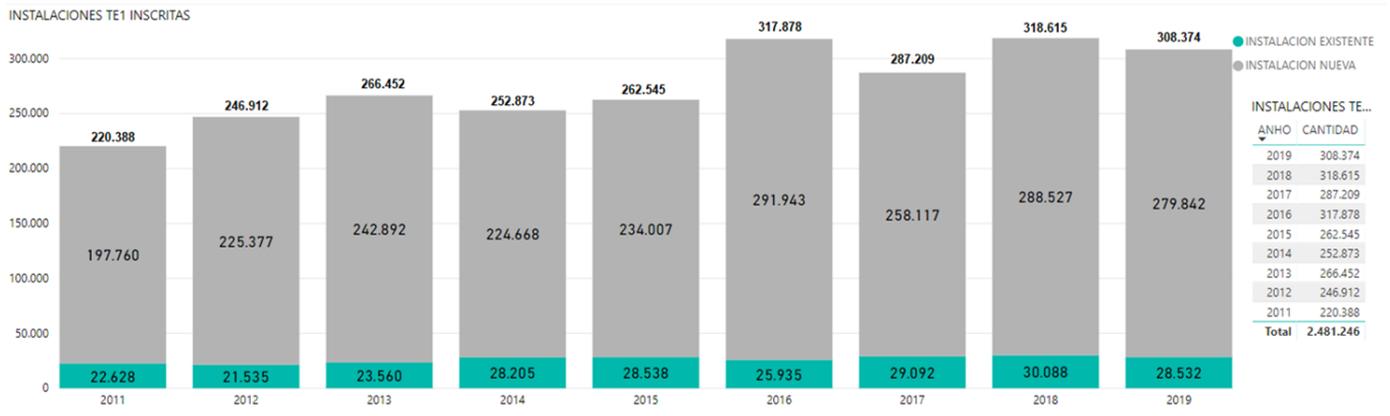
Las instalaciones se establecieron en 7 comunas distintas dentro de la RM.



## IV. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico

### Instalaciones eléctricas inscritas en la SEC.

Durante el año 2019 se inscribieron 308 mil instalaciones eléctricas en la SEC a lo largo del país. El 73% de éstas fueron para instalaciones en recintos de uso habitacional



## Autogeneración eléctrica - ERNC



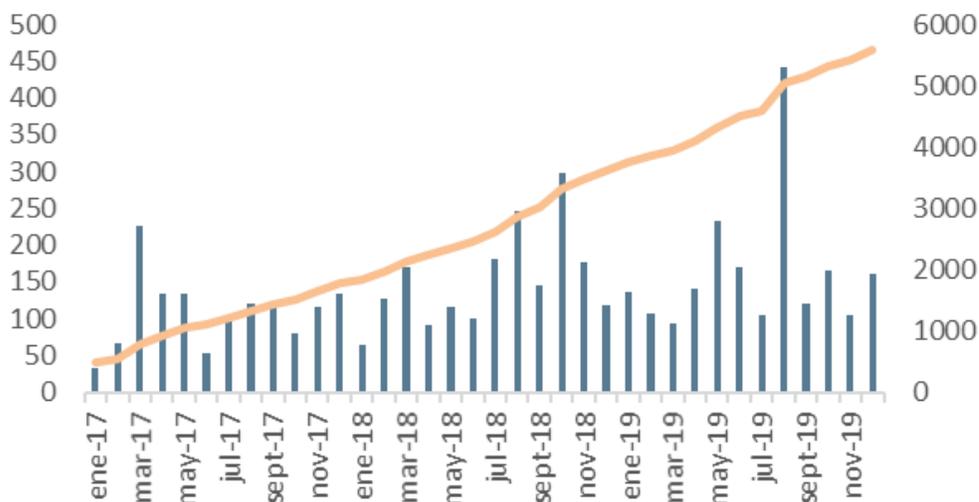
Corresponde a las instalaciones de generación ciudadana basada en energías renovables que se declaran en la SEC, y que se alinea con la política del Estado de Chile de promover y facilitar el uso de las energías Renovables no Convencionales, tanto por lo que se refiere a sus alcances en materia de sustentabilidad medioambiental, como en las implicancias de desarrollo social y económico que representan en el mediano y largo plazo.

Entre 2015 y diciembre de 2019, se han declarado 5.588 proyectos net billing inscritos (Trámite TE-4) equivalentes a 42.02 MW. Al mirar el dato específico del año 2019, tenemos que se declararon 1.977 instalaciones, representando un incremento del 8%.

Región	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	XVI	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	Totales 2019
Potencia kW	79	16	44	523	1.426	3.046	5.670	3.933	3.221	575	1.200	540	255	272	8	4	20.812
Declaraciones Inscritas	10	9	50	400	34	142	685	118	136	98	141	98	25	25	4	2	1.977

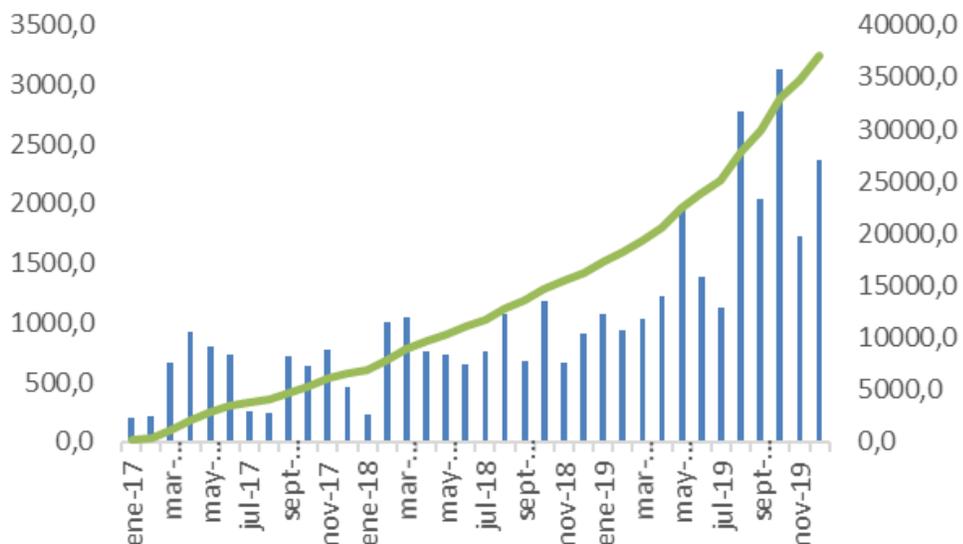


### 5.588 Proyectos Inscritos en total



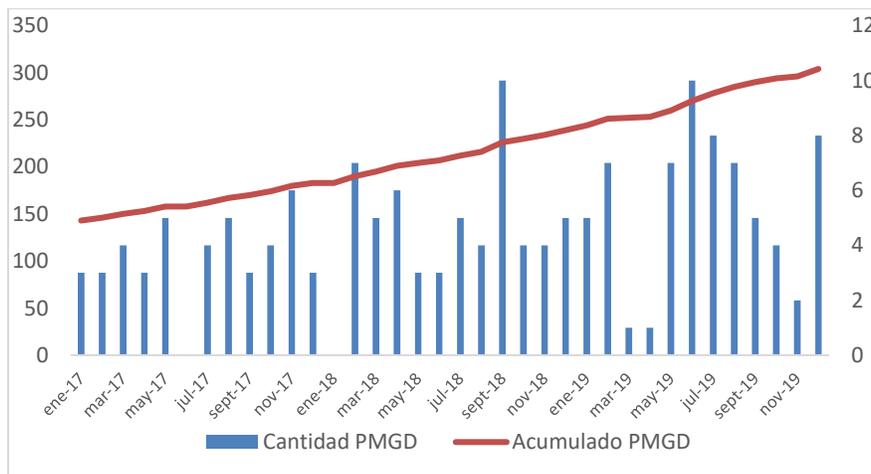


## 42,02 MW de Potencia Inscrita

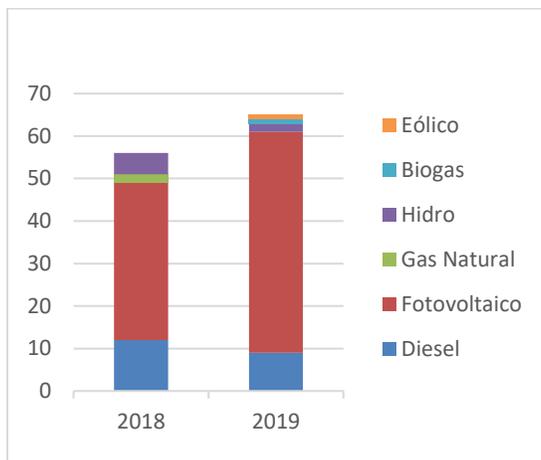


### Puesta en Servicio PMGD año 2019

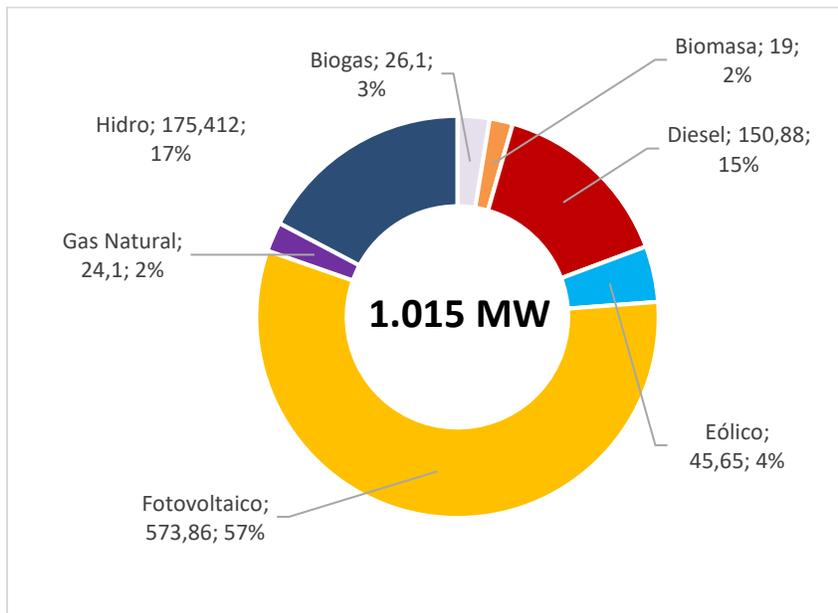
Durante el 2019 la cantidad de proyectos presentados fue un 16% superior al 2018. En cuanto a la potencia mantuvo su tendencia con 247,18 MW



El 80% de los proyectos durante el 2019 corresponden a Fotovoltaico.



Durante el 2019 se superó 1 GW de Potencia Instalada.



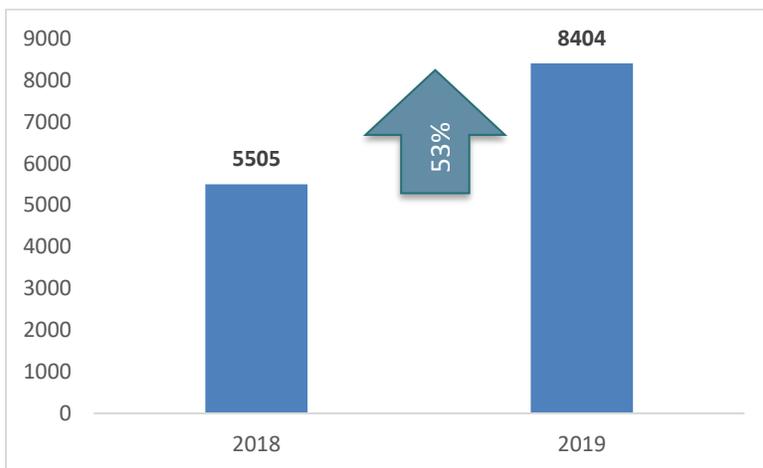
## Cantidad de Solicitudes de Proceso Netbilling

Durante el año 2019 la cantidad Total de solicitudes por el Portal de Generación Ciudadana aumentó en un 53% respecto al año 2018, superando las estimaciones **en la utilización de sistemas de tramitación provistos por SEC.**

17

No obstante, este aumento y con las adecuaciones y optimización de los procedimientos por parte de la unidad técnica a cargo, el Cumplimiento de los plazos de respuesta aumento a un 80% comparado con el 74% de 2018.

- Cantidad Total de solicitudes por el Portal de Generación Ciudadana



## Fiscalización área eléctrica

### Fiscalización Directa

Durante el año 2019, se realizaron un total de 12.067 inspecciones, correspondiendo 9.677 a inspecciones técnico documental y 2.390 inspecciones en terreno, las que registraron un descenso respecto del año 2018, ocasionada por la contingencia social que vivió nuestro país el último trimestre del año 2019, lo que obligó a suspender las actividades del programa de fiscalización y realizar sólo aquellas asociadas a situaciones de emergencias.

En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta tarea en las áreas de mayor riesgo, realizando un análisis

previo y utilización de las herramientas tecnológicas para identificarlas, de manera de focalizar los recursos públicos en aquellas donde la acción directa de este organismo es más necesaria e impacta realmente en la seguridad de las personas y sus cosas

- Porcentaje de instalaciones rechazadas en inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	2.390	1.977	82,71%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	9.677	3.227	33,34%

El resultado de las fiscalizaciones realizadas muestra claramente que los recursos institucionales se destinaron adecuadamente para fiscalizar en terreno aquellas instalaciones que nuestro sistema de evaluación del riesgo mostraba que presentaban una mayor necesidad de inspección, por lo cual en las inspecciones en terrenos se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo, en línea con las metas institucionales al respecto.

### Fiscalización Indirecta

El objetivo de la fiscalización indirecta es sistematizar procesos de la industria eléctrica que son relevantes para la calidad de servicio que reciben los usuarios, y monitorearlos desde el origen (empresa). Entre estos procesos se abordan los relacionados con facturación e interrupciones como materias centrales para una buena calidad de servicio hacia las personas y se implementan planes de acción para la disminución de interrupciones, especialmente frente a situaciones o fenómenos que se van repitiendo a través de los años, que afectan las instalaciones eléctricas y la disponibilidad del suministro; y por lo tanto, analizando el comportamiento y afectación de estos fenómenos, nos permiten adoptar medidas y acciones preventivas para mitigar o evitar sus consecuencias.



- **Planes de Acción a nivel país para disminuir las horas de interrupciones del usuario final**

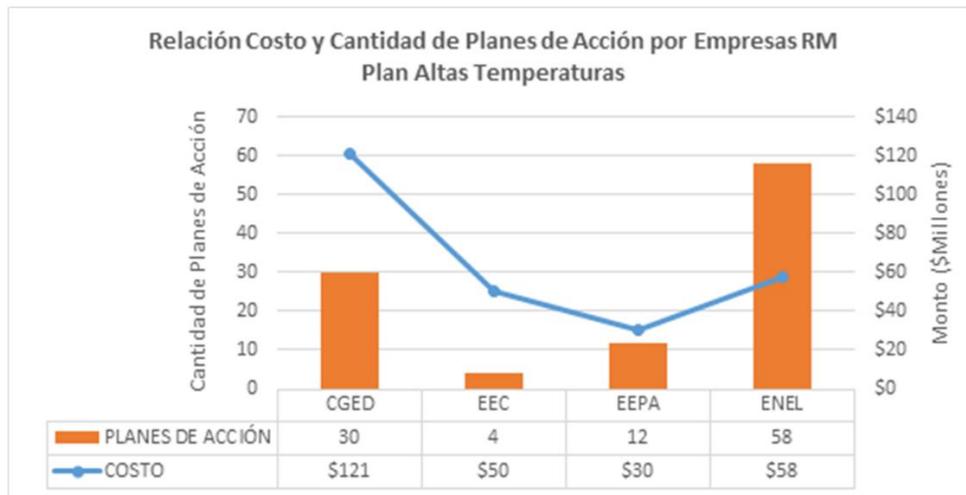
Con el objeto de prevenir o mitigar la ocurrencia de interrupciones de suministro eléctrico producidas por la condición atmosférica del periodo Otoño-Invierno del año 2019 y también los eventos registrados en el periodo estival por incendios forestales, se instruyó a las empresas eléctricas del segmento distribución, la formulación e implementación de planes de acción, considerando las medidas necesarias para evitar interrupciones producidas como consecuencia de la afectación de la infraestructura eléctrica por alguna de estas casusas.

En total se instruyeron **1.161** planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web "Seguimiento Planes de Acción", alcanzando los **\$31.947** millones de pesos destinados a su implementación.

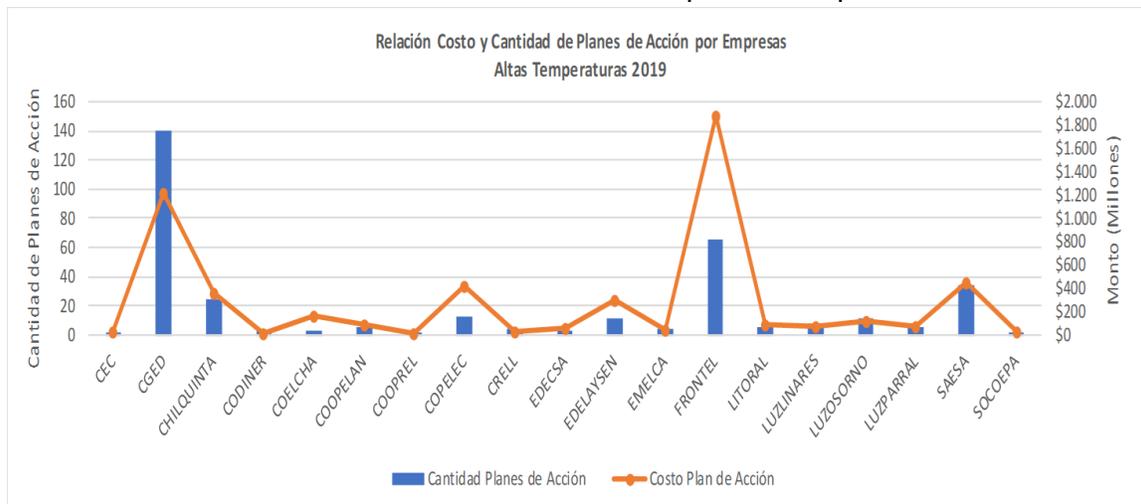
Los últimos años y como consecuencia del cambio climático que afecta al planeta y del cual, nuestro país sería uno de los más expuestos, se han ido presentando condiciones climáticas propicias para la ocurrencia de incendios forestales (temperaturas por sobre los 30 grados celsius, humedad bajo 30% y vientos por sobre 30 km/hr) lo que sumado a el bajo nivel de precipitaciones y una etendida decertficación, ha tenido com consecuencia la reiteración de incendios de pastizales y forestales en extensas áreas, exponiendo las instalaciones de transmisión y distribución eléctrica, a lo que se suma, la afectación directa de las altas temperaturas sobre las mismas.

En los gráficos siguientes, se muestra los planes de acción y costos de su implementación por las empresas en el país y en la Región metropolitana, que es la que concentra la mayor densidad poblacional del país, distribuida en una zona urbana densamente poblada y extensas zonas rurales, muy afectadas por la sequía de los últimos años:

- Planes de Acción Región Metropolitana.



- Planes de Acción zona afectación altas temperaturas país.



- Planes de Acción Invierno.

Las condiciones climáticas del período invernal ejercen una importante presión operacional sobre las empresas y la continuidad de suministro puede llegar a ser un desafío frente a fenómenos como nevazones o fuertes vientos que afectan sus instalaciones, como los acontecimientos de impacto y conocimiento público de los últimos años. Como estos son fenómenos con los que debemos acostumbrarnos a convivir, tomar medidas para mitigar sus consecuencias se torna fundamental para cumplir con la continuidad de suministro que la ciudadanía espera, de allí que para los periodos invernales, la SEC también ha instruido a las empresas de electricidad implementar planes de acción.



La implementación de este proceso los últimos años y el trabajo coordinado de las empresas y los equipos técnicos de la SEC han permitido concentrar los recursos y acciones de las empresas, al igual que los públicos, en aquellos alimentadores e instalaciones más expuestas a estos riesgos y adoptar acciones tendientes a mitigarlos y asegurar la continuidad de suministro, lo que se ha visto reflejado en una mejora consistente del indicador de continuidad de los últimos dos años.

## Continuidad de Suministro Eléctrico año 2019

La continuidad de suministro es el contenido de la calidad de servicio relativo al número y duración de las interrupciones de suministro de acuerdo con los estándares que exige la normativa vigente en nuestro país. Corresponde a índices numéricos definidos al efecto de medir el número y/o la duración de las interrupciones que afectan a las personas y que en nuestro país son monitoreados por medio del indicador SAIDI (**System Average Interruption Duration Index**) o **Índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema**;

Medir este indicador, tiene como objeto, más allá del cumplimiento normativo, contar con información objetiva del resultado en calidad y continuidad de suministro de las empresas durante el año, de manera tal de que se adopten medidas, se identifiquen los alimentadores que más interrupciones y tiempo suman, y establezcan planes de acción para mover sus resultados hacia mejores estándares de continuidad y menos interrupciones a que afecten a las personas.

### Resultados SAIDI 2019

El indicador SAIDI, como señalamos, representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo. Las interrupciones de electricidad se pueden generar por Causas Internas, es decir de responsabilidad de las empresas distribuidoras, Causas Externas, es decir, interrupciones no autorizadas en los sistemas de transmisión y/o generación, o Fuerza Mayor. Las empresas distribuidoras reportan a la SEC las diferentes interrupciones y realizan una primera calificación, dando así origen al indicador SAIDI informado por Empresas. Posteriormente, la SEC realiza un análisis detallado de las interrupciones de Fuerza Mayor informadas por las empresas, y a partir de aquello, recalifica dichas interrupciones, para dar origen al SAIDI Recalificado.

La SEC realiza un seguimiento durante el año a este indicador por empresa y alimentador, poniendo especial atención en aquellos casos en que se van presentado resultados que escapan a las tendencias esperadas, es decir, que van registrando número o tiempo de interrupciones que sobrepasan sus resultados históricos o la media de la industria, requiriéndose en dichos casos el establecimiento y cumplimiento de planes de acción para corregir o mejor dicha desviación y tender a que las personas se vean afectada por una menor cantidad y menor tiempo de interrupciones de suministro.

- Variación anual indicador SAIDI



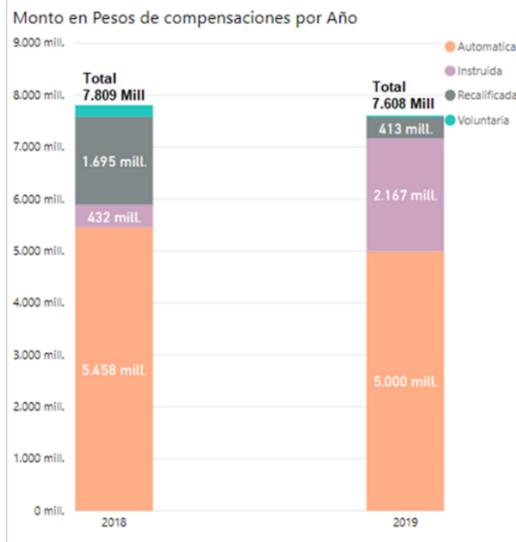
- Variación mensual indicador SAIDI.



El año 2019, se registra uno de los mejores resultados de la industria a nivel nacional de los últimos años, con una mantención del orden de las 13 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, muy inferior a las 18,83 horas registradas el año 2017 a pesar de las contingencias enfrentadas el año 2019, tanto por la extensión de incendios forestales que ponen en riesgo las instalaciones como por la contingencia social que enfrentó el país el último trimestre del año.

## Compensaciones por interrupciones

Durante el año 2019 se pagaron compensaciones en total por un monto de **\$7.608.628.737**, valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias.



Monto en Pesos de compensaciones por Año

TIPO	2018	2019	Total
Automática	5.457.895.223	4.999.932.516	10.457.827.739
Instruida	431.659.507	2.166.771.184	2.598.430.691
Recalificada	1.694.810.302	412.913.817	2.107.724.119
Voluntaria	225.522.121	29.011.220	254.533.341
<b>Total</b>	<b>7.809.887.153</b>	<b>7.608.628.737</b>	<b>15.418.515.890</b>

**Compensaciones Automáticas** son aquellas 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 las 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.

**Compensaciones por Recalificación de Fuerza Mayor** corresponden a las que deben pagar las empresas distribuidoras, luego de que la SEC haya analizado y recalificado las interrupciones de suministro como de responsabilidad de la empresa.

**Compensaciones Voluntarias** son aquellas que pagan las empresas eléctricas y que se aplican como descuentos en las cuentas de los ciudadanos que han sido afectados por algún problema, sin que exista una obligación legal o instrucción de la Autoridad respectiva, para dichos pagos.

## Gestión de interrupciones – Energía No Suministrada (ENS – MWh)

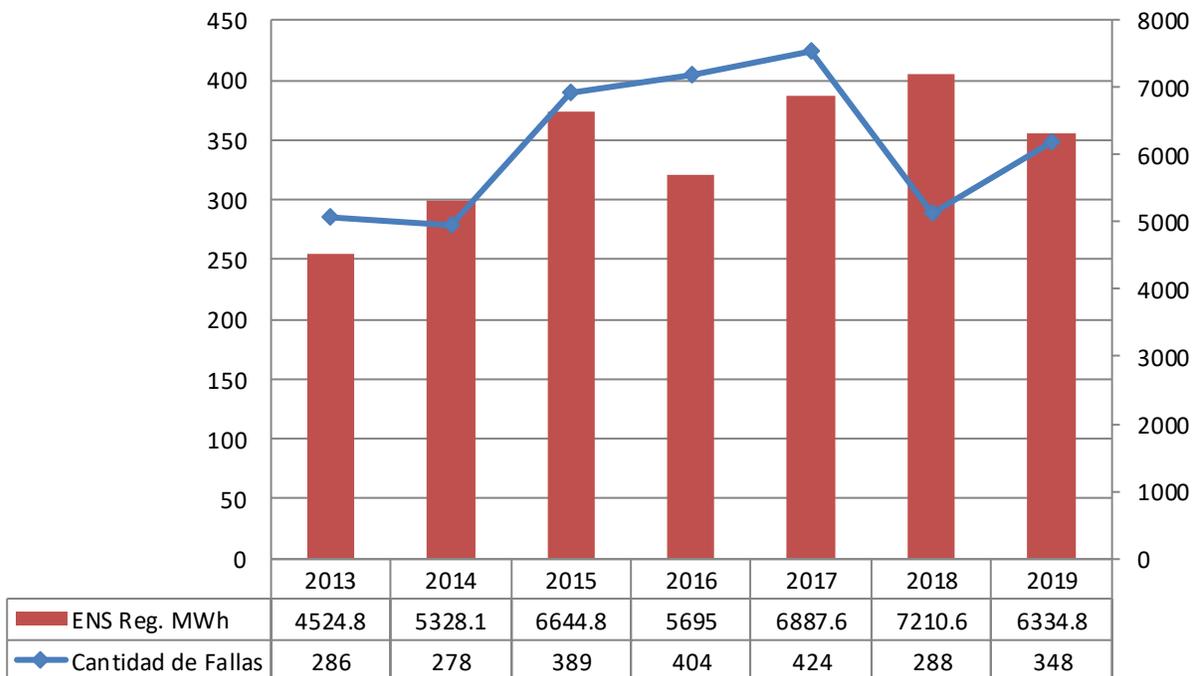
Energía No Suministrada (ENS) es la energía no entregada al sistema eléctrico debido a interrupciones del servicio acaecidas en alguno de los segmentos de la red eléctrica. Es parte de la demanda de energía que no es satisfecha por la red de energía eléctrica, bien sea por una o por varias condiciones anormales, durante un período dado. La energía no distribuida comprende el consumo desconectado o bien reducido por fallas, que afectaron a una cantidad de clientes y que se contabiliza en MWh.

25

En los gráficos siguientes podemos revisar la evolución de ENS los últimos años en nuestro país:

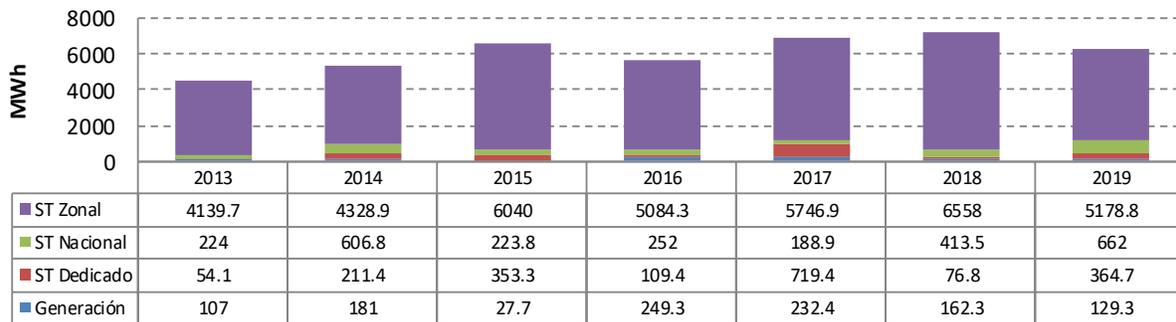
- Evolución ENS Clientes últimos años

### Evolución interrupciones a clientes regulados



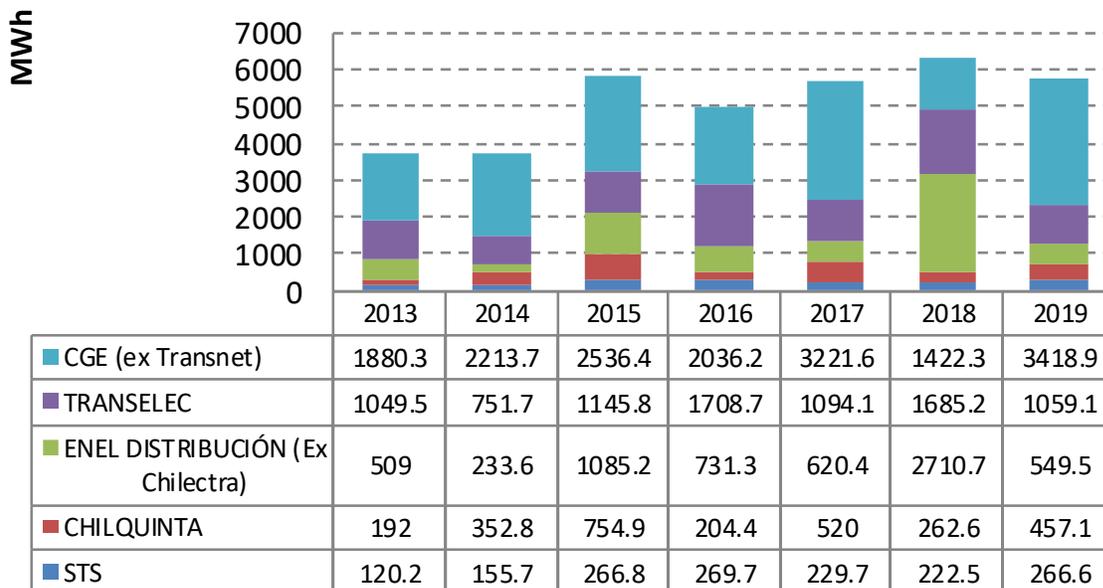
- Evolución ENS Clientes Regulados según segmento

### ENS Reg. según segmento



- Evolución ENS por empresa

### ENS según empresa (top 5 – 90% del total de ENS)



- Gestión de ENS (Mayores empresas)

Empresa	ENS Planes de Acción	ENS Compensación	ENS Sancionada	ENS con FC
CGE	1544,2	1392,7	677,1	290,7
TRANSELEC	711	865,5	295,8	550,6
STS	116,5	106,4	0	1,9
ENEL	113,8	32,1	0	79,7
ELECDA	77,3	44,9	0	8,6

El Análisis de los datos mostrados para el año 2019, nos indican que:

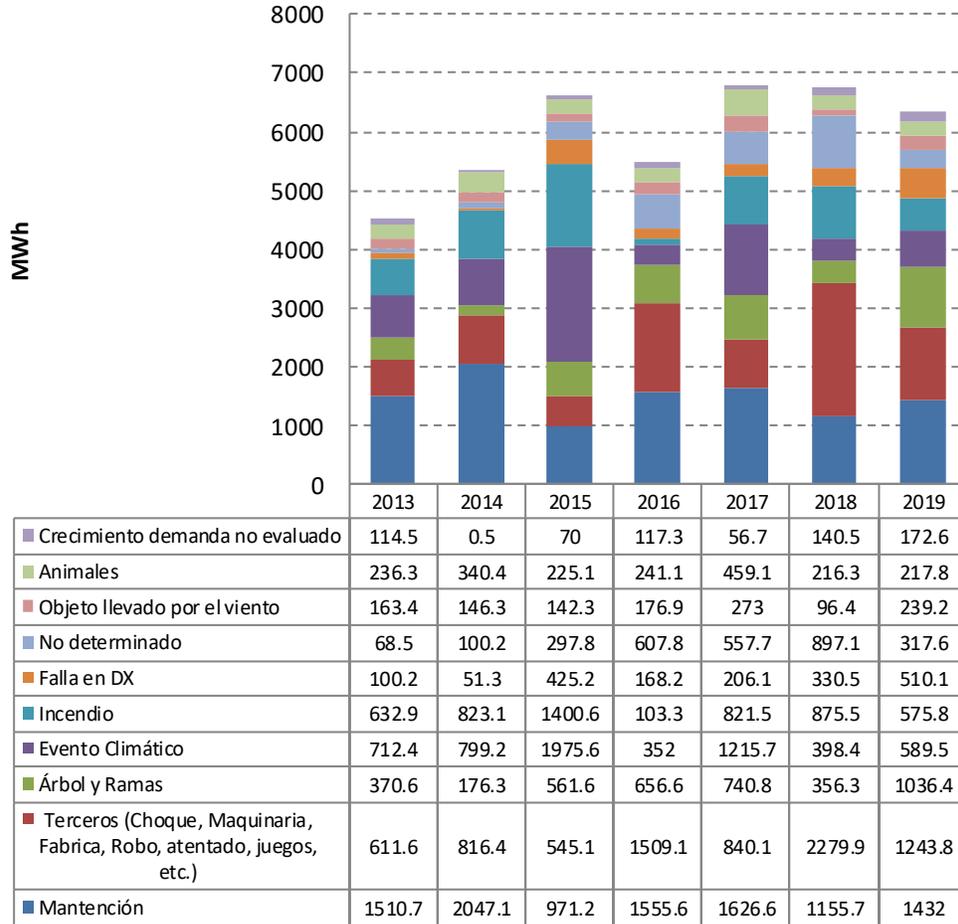
- 1) STS muestra un aumento de 17 % al año anterior, pero mantiene un comportamiento constante los últimos 5 años.
- 2) Chilquinta muestra un aumento de 43 %, siendo su tercer peor año.
- 3) ENEL muestra una tendencia a disminuir la profundidad de sus fallas en sus últimos 5 años (sin considerar el nevazón 2018).
- 4) Transelec muestra un comportamiento constante, siendo el mejor de sus últimos 5 años, pero sigue estando dentro de las empresas con mayor afectación al SEN.
- 5) CGE muestra un aumento de más del 100%, siendo su peor año.

- Energía No Suministrada según Causa.

Como se observará en el siguiente gráfico, para el año 2019, se registraron 6.335 MWh de ENS a cliente regulados, de los cuales:

- 990 MWh han sido sancionados mediante Res. Ex.
- 932 MWh en procesos administrativos aun en curso.
- 2800 MWh con instrucción de compensación.
- 2700 MWh con instrucción de Plan de acción

## ENS reg. según causa



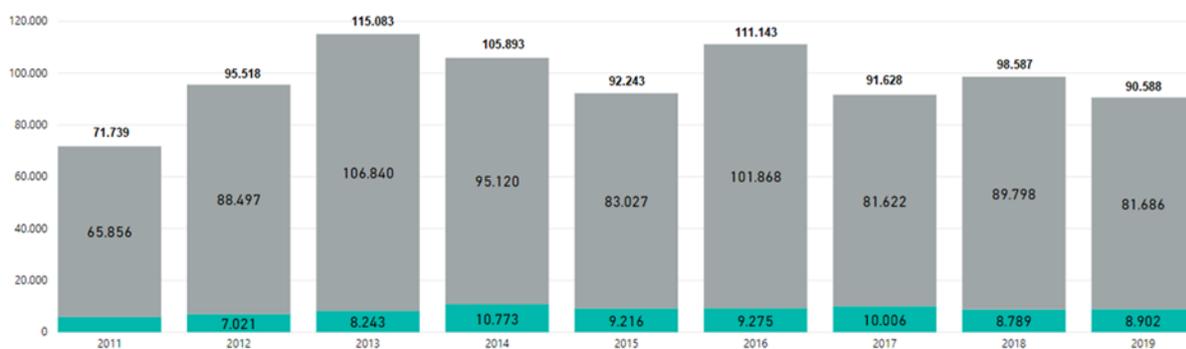
## V. Resultados Gestión 2019 **Ámbito Combustibles**

### Instalaciones de Gas inscritas en la SEC

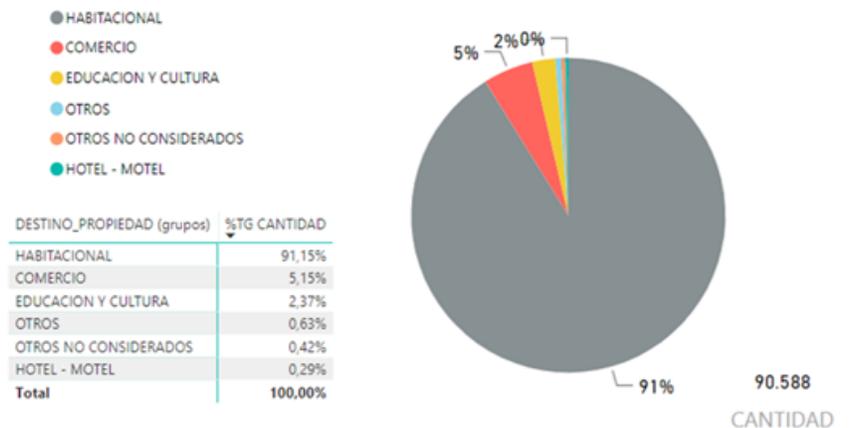
Desde la puesta en marcha del Edeclarador, que corresponde a la plataforma en que se declaran y registran las instalaciones que existen en el país, se lleva un registro anual de las instalaciones inscritas, el que muestra que en la última década se han inscrito más 870 mil instalaciones de gas.

Durante el año 2019 se inscribieron 90.588 instalaciones de Gas en la SEC a lo largo del país. El 90% de éstas fueron para instalaciones en recintos de uso habitacional.

#### - Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año



#### - Porcentaje de Instalaciones inscritas según uso



## Fiscalización Instalaciones de Gas

### Fiscalización Directa Instalaciones de Gas

30

Durante el año 2019, el proceso de fiscalización basado en riesgos consideró realizar 4.779 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 2.842 inspecciones fueron desarrolladas de manera técnico documental y 1.937 inspecciones en terreno. Dentro de las inspecciones en terreno, un 85,64% arrojó como resultado el rechazo de la inscripción debido a que presentaron deficiencias que llevaron a desarrollar procesos administrativos tendientes a su regularización. Al igual como se informó en el ámbito eléctrico, para el proceso de fiscalización en el ámbito gas, las contingencias sociales también repercutieron en el cumplimiento total del programa institucional de fiscalización, debido a la imposibilidad de ejecutar todas las fiscalizaciones estimadas para el último trimestre del año.

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	1.937	1.659	85,64%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	2.842	747	26,28%

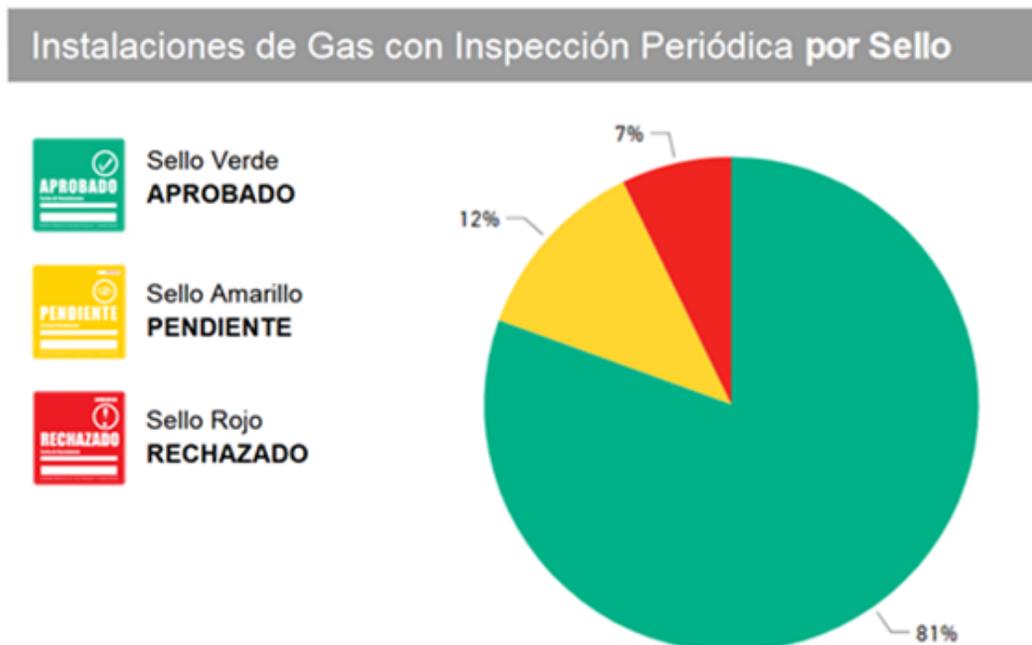
El resultado de las fiscalizaciones realizadas muestra claramente que los recursos institucionales se destinaron adecuadamente para fiscalizar en terreno aquellas instalaciones que nuestro sistema de evaluación del riesgo mostraba que presentaban una mayor necesidad de inspección, por lo cual en las inspecciones en terrenos se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo, en línea con las metas institucionales al respecto.

## Fiscalización Indirecta en Gas

### Inspección Periódica

Durante el año 2019, se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación en 357 mil instalaciones por medio de los organismos técnicos habilitados para tales efectos, de las cuales 248.373 correspondieron al proceso de inspección periódica, siendo el resto por conversión de artefactos y por certificación de nuevas instalaciones o instalaciones modificadas.

Al revisar los resultados de las inspecciones periódicas, que son las que muestran el estado de una instalación en el presente y sus condiciones de seguridad en su operación, calificándolas con sello rojo, amarillo o verde; tenemos que el 81% de éstas registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas y de seguridad, correspondiendo a 200.029 instalaciones; mientras que 30.439 instalaciones reciben sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que subsanar; y 17.905 instalaciones se les asigna sello rojo, por presentar condiciones de mayor riesgo y criticidad, lo que conlleva instrucción de regularizar por medio de un instalador autorizado e incluso la orden de corte de suministro de gas, al tratarse de condiciones críticas y de riesgo inminente.

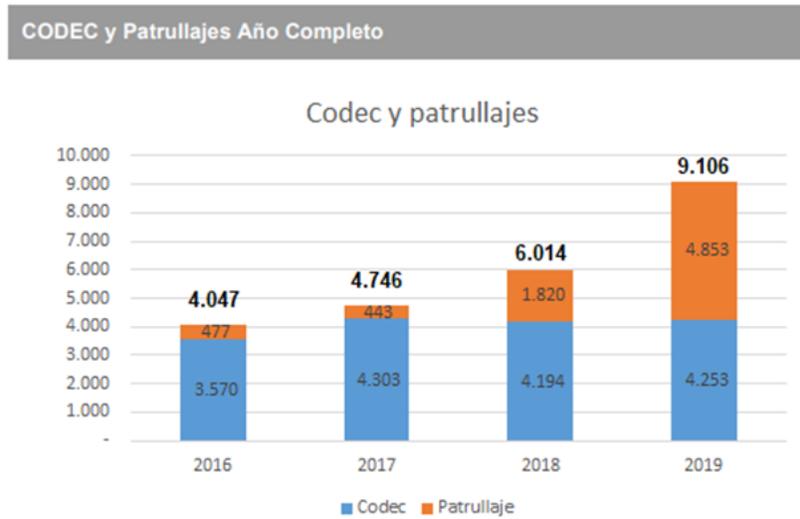


www.sec.cl

## Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas

El año 2019 se detectaron de manera preventiva 9.106 condiciones de criticidad en instalaciones y la red de gas que fueron regularizadas o se adoptaron medidas antes que estas produjeran una potencial emergencia.

Un número importante de estos eventos (4253) fueron detectados e informados a partir del proceso de Inspección Periódica de instalaciones del usuario y el resto (4.853) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo de las empresas.



Los eventos clasificados como CODEC son aquellos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas, que corresponden a defectos críticos detectados en una instalación y que conllevan como medida una instrucción de corte del suministro de gas inmediata.

## Emergencias en Instalaciones de Gas

Si bien en lo que se refiere a accidentes reportados el año 2019 con afectación de personas ha registrado un aumento, se observa que respecto de total las emergencias reportadas en Gas de Red (Gas Natural y Gas Licuado), Granel y Envasado registradas el año 2019, existe una reducción promedio de un 9,4%. Este porcentaje se explica por una disminución de emergencias en los segmentos de granel y gas por red por cada 1.000 clientes de 18,1 el año 2018 a 16,4 el año 2019; y una mantención

a la baja el año 2018 y 2019 respecto a los años anteriores en las cifras del segmento envasados, el cual representa cerca del 80% del mercado de usuarios de gas aproximadamente y cuya disminución en las emergencias ha pasado de 4,5 el año 2015 a 2,9 emergencias por cada 10.000 cilindros los años 2018 y 2019.

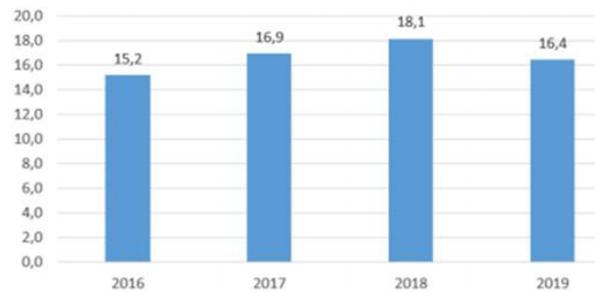
- Emergencias y accidentes asociadas al uso del gas

 **Emergencias cada 1.000 clientes**

**Accidentes por Tipo de Combustible al Periodo**

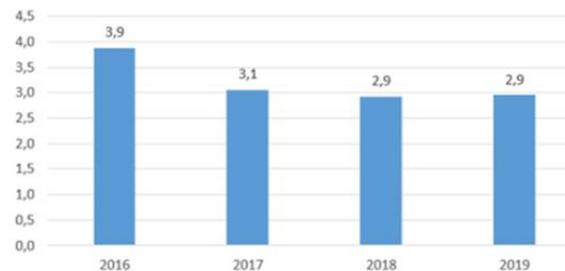
	Año	Accidentes	Lesionados	Fallecidos
 <b>Granel</b>	2018	13	5	0
	2019	24	14	0
 <b>Gas Red GLP</b>	2018	11	1	0
	2019	15	4	6
 <b>Gas de Red</b>	2018	17	24	5
	2019	19	30	6
 <b>Envasado</b>	2018	93	2	1
	2019	109	52	1
<b>Totales</b>	2018	134	32	6
	2019	167	100	13

**Indicador de Emergencias del Periodo a Diciembre**



 **Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos**

**Indicador de Emergencias del Periodo a Diciembre**



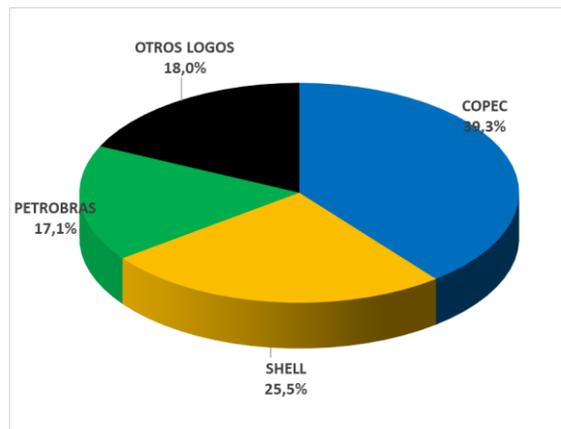
- El año 2018 y 2019 se observa una reducción de emergencias en segmento envasado, correspondiente éste al medio de suministro de gas, de mayor volumen en el país.

- En el segmento Gas Distribución Red GN, se presenta una significativa reducción con relación a años anteriores, a pesar del importante número de obras de expansión de red de distribución y conexión de nuevos clientes en varias zonas del país y a las labores de patrullaje incrementado por las empresas.
- Los accidentes por tipo de combustibles (167 el año 2019) se incrementan en un 20% respecto de lo reportado el año 2018, casos en los cuales se han realizado los procesos de investigación correspondientes e instruido a las empresas tomar medidas para identificar sus causas y evitar su ocurrencia en el futuro.

## Calidad de los Combustibles Líquidos

### Instalaciones Distribución Combustibles Líquidos País

EMPRESA	INSTALACIONES	%
COPEC	672	39 %
SHELL	447	26 %
PETROBRAS	292	17 %
OTROS LOGOS	307	18 %
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1718</b>	<b>100 %</b>



### Fiscalización directa Combustibles Líquidos

El año 2019 se realizaron 366 fiscalizaciones directas a tanques de instalaciones que presentan mayor riesgo de adulteración, como aquellas no asociadas a marca (denominados puntos blancos – independientes) y por denuncias o reclamos de ciudadanos, resultando un incumplimiento de 14,75 % en los tanques muestreados, en los cuales se siguieron los procedimientos administrativos correspondientes.

## Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental RM

Durante el año 2019, en cumplimiento del compromiso de nuestra institución con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA – Decreto Supremo N°31 de Ministerio del Medio Ambiente), se inspeccionaron 567 tanques, entre los meses de abril y agosto, período en que se aplica el programa PPDA en distintas instalaciones de combustibles líquidos de expendio al público, cuyos resultados fueron informados al Ministerio de Medio Ambiente, en el marco del Plan de Episodios Críticos de Contaminación Atmosférica, contribuyendo de esa manera con la política del Estado destinada a resguardar las condiciones medioambientales y calidad del aire, por medio del uso de combustibles que cumplan con las exigencias normativas para su comercialización en nuestro país.

## Fiscalización indirecta Combustibles Líquidos

Calidad de los CL expendidos en estaciones de servicio

En el marco del control permanente de la calidad del energético que deben realizar cada uno de los actores que participan en la cadena de distribución de los combustibles líquidos, establecido mediante la Resolución Exenta SEC N°19.049 de 2017, se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 2717 (37%) de un total de 7343 tanques existentes en estaciones de servicio, resultando un cumplimiento de la calidad de 98,9%.

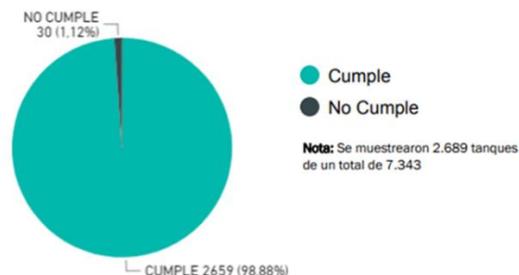


Tanques por Región



Región	Tanque	Tanques Muestreados
XV	74	36
I	105	26
II	199	41
III	161	40
IV	303	108
V	795	311
XIII	2.264	829
VI	497	165
VII	643	373
XVI	275	99
VIII	685	200
IX	534	215
XIV	199	63
X	464	141
XI	70	18
XII	76	24
<b>TOTAL</b>	<b>7.343</b>	<b>2.689</b>

Cumplimiento Calidad de Combustibles en Tanques



Mensualmente SEC realiza un sorteo aleatorio mediante el cual se determinan los tanques que deben ser muestreados para acreditar el control mínimo de la calidad establecido mediante la resolución anteriormente citada.

## Emergencias en Estaciones de Servicio

Durante el año 2019 se reportaron 197 eventos en instalaciones de estaciones de servicio, correspondiendo a 13,64 emergencias por cada 100 instalaciones. Entre los eventos de mayor recurrencia se encuentran:

- 67 eventos de filtración
- 59 eventos de contaminación de combustibles líquidos (tanque de petróleo diésel con gasolina o viceversa).

## Reclamos en Estaciones de Servicio

En el caso de los combustibles líquidos expendidos en estaciones de servicio, se reportaron a SEC durante 2019 un total de 8.681 reclamos recibidos en las principales compañías distribuidoras, el 52% (4510) de éstos se concentran en la región Metropolitana.

En materias relacionadas con el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia se reportaron 3.077 reclamos, todos ellos atribuibles a problemas en la operación de la estación de servicio y capacitación de los atendedores de estas instalaciones.

Destacan entre éstos los siguientes tipos de reclamos:

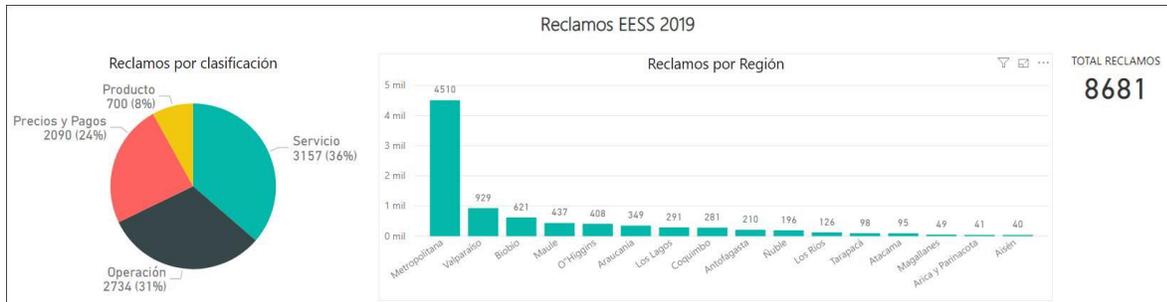
- Atendedor abasteció menos CL que el solicitado por cliente, 10,2%,
  - Gasolina adulterada o contaminada, 5,1%
  - Atendedor abasteció gasolina y cliente solicitó petróleo diésel, 4,7%
  - Atendedor abasteció petróleo diésel y cliente solicitó gasolina, 3,5%
- situaciones en las que SEC efectuó las fiscalizaciones y acciones administrativas correspondientes, en la medida que se contó con la denuncia oportuna del afectado.

En otros ámbitos, se registran los siguientes hallazgos:

- Demora en el abastecimiento, 15,4%
- Cobro Erróneo o sin Vuelto, 9,9%
- Mala atención por trato (atendedor y/o administrador), 9,5%
- Atendedor no da boleta o factura, 7,6%
- Estaciones de Servicio sin atendedor, 6,9%

Estas materias no son fiscalizables por la SEC; sin embargo, se monitorean permanentemente para evaluar la necesidad de realizar modificaciones en la normativa vigente que permitan en el futuro iniciar alguna acción fiscalizadora al respecto.

- Reclamos en Estaciones de servicio año 2019



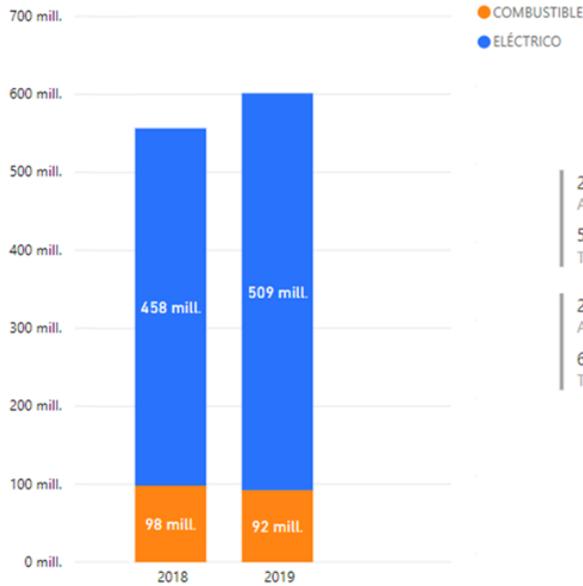
## VI. Resultado Gestión 2019 Ámbito de Productos

### Certificación y Fiscalización Productos

Durante el año 2019 se certificaron y marcaron con el sello QR más de 509 millones de unidades de productos eléctricos y más de 92 millones de unidades de productos de combustibles, lo que corresponde a un aumento de 10% en productos eléctricos y una reducción de un 6% en productos de combustibles, comparado con el año 2018. Los productos más certificados en el caso eléctrico fueron conductores, tuberías y accesorios no metálicos, enchufes, lámparas led, lámparas halógenas y cargadores de celular, en tanto que en el caso de combustibles fueron los encendedores a gas, accesorios de instalaciones para gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero) y cartuchos metálicos para camping.



- Total Productos Certificados



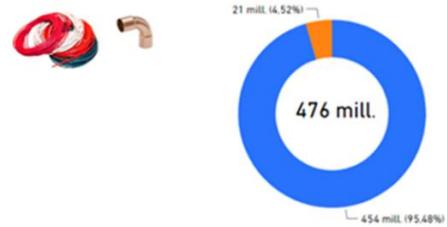
### Productos de Uso Ciudadano

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



### Productos de Uso en Instalaciones

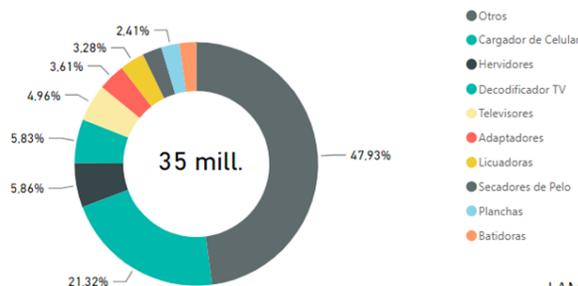
Productos de Instalación son aquellos que forman parte de un producto y que **transportan** el energético.



Del total de productos certificados, más de 126 millones de unidades corresponden a productos de uso ciudadano, es decir, que dicha certificación realizada por un organismo autorizado, que da cuenta que ese producto cumple con las condiciones de seguridad exigida en la normativa y normas técnicas vigente, tiene directa relación con la seguridad de las personas.

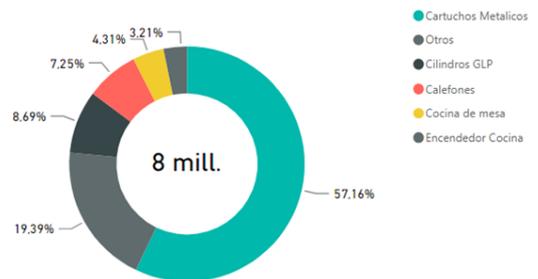
## - Productos Certificados de uso ciudadano

### OTROS PRODUCTOS DE USO CIUDADANO 2019(ELECTRICOS)



LAMPARAS 2019  
20 mill.

### OTROS PRODUCTOS DE USO CIUDADANO 2019(COMBUSTIBLE)



ENCENDADORES 2019  
63 mill.

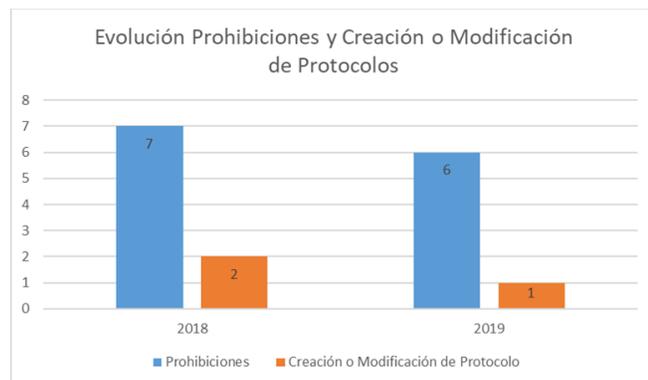
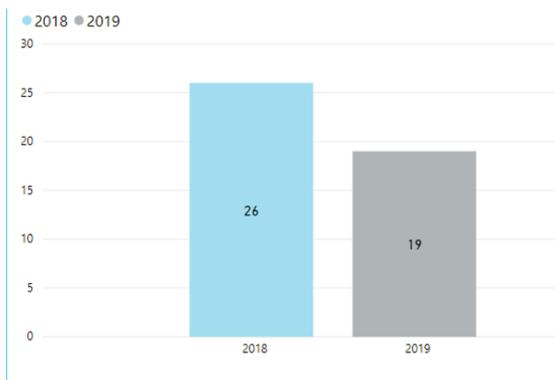
En lo que se refiere al programa de etiquetado de eficiencia energética, ejecutamos anualmente un programa nacional de fiscalización directa en puntos de venta tanto de sello SEC como del correcto etiquetado EE.

Al año 2019 se contaba con 45 tipos de productos con obligación de etiquetado de eficiencia energética; y 29 millones de unidades certificadas de productos con eficiencia energética.



Finalmente, el año 2019 se recibieron 19 denuncias en SEC por productos que infringían la normativa vigente para su comercialización, 7 menos que el año 2018, dando origen a 6 prohibiciones de comercializar y la modificación de un protocolo, correspondiente al PC 7-1 de cocinas.

- Denuncias de productos y prohibiciones de comercialización.



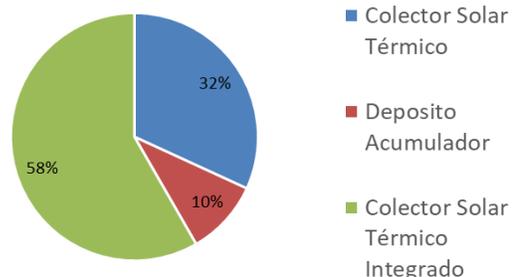
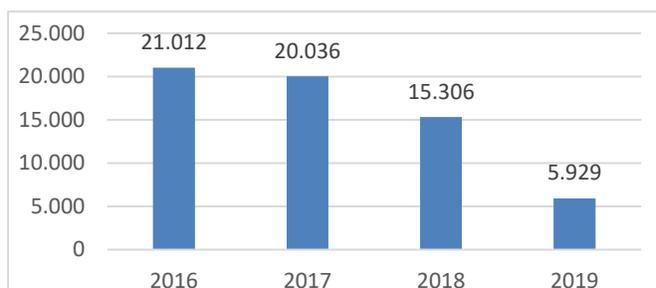
## Instalaciones Solares Térmicas:

La ley 20.365 establece un beneficio tributario para las empresas constructoras que instalen en viviendas nuevas, de uso habitacional, sistemas solares térmicos. Este beneficio incentivaba la instalación de estos sistemas y que los costos asociados a la instalación y mantenimiento del sistema podían ser descontados del monto de sus pagos

provisionales obligatorios de la ley sobre impuestos a la renta, o cualquier otro impuesto o retención, por un periodo de 5 años.

A la fecha, la cantidad de viviendas que han instalado un sistema solar térmico llegan a 133.715.

- Instalaciones sistemas solares técnicos por año



## VII.Resultados Gestión 2019 Atención Ciudadana

### Atenciones totales en la SEC

El año 2019, la SEC atendió directamente por medio de sus diferentes canales de atención 281.164, siendo el 83% de estas atenciones por los canales remotos (call center, App Mobile y formulario WEB; mientras que un 13% se efectuó de manera presencial en nuestras oficinas de atención usuarios.

- Atención de ciudadanos por año (en miles)



Las cifras de atención muestran un incremento del 20% respecto de la demanda del año 2018 y deja en evidencia un crecimiento sostenido en los últimos años, cuadruplicando la demanda que registrábamos el año 2014.

Los principales requerimientos de las personas se relacionaron en los primeros lugares con consultas y reclamos por interrupciones de suministro; consultas y reclamos por problemas de cobro y facturación; consultas por estado de reclamos presentados, consulta por instalaciones y consultas generales, entre otras.

41

## Reclamos atendidos en la Industria y en la SEC

### Reclamos presentados a la Industria por sus clientes y usuarios.

Durante el año 2019, el conjunto de las empresas Concesionarias de Servicio Eléctrico recibieron 1,8 millones de reclamos por interrupciones de suministro y 194 mil reclamos por otras causas; mientras que, en el caso de las Empresas de Gas, sumando distribución en red; granel y envasado, recibieron algo más de 208 mil reclamos.

### Reclamos presentados en la SEC relacionados con el ámbito eléctrico.

La SEC recibió el año 2019 más de 44 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro y casi 38 mil reclamos por otras causas del ámbito eléctrico, como reclamos por cobros indebidos, cobros en exceso, por problemas de instalaciones, consumos no registrados, problemas de lectura, entre otros.

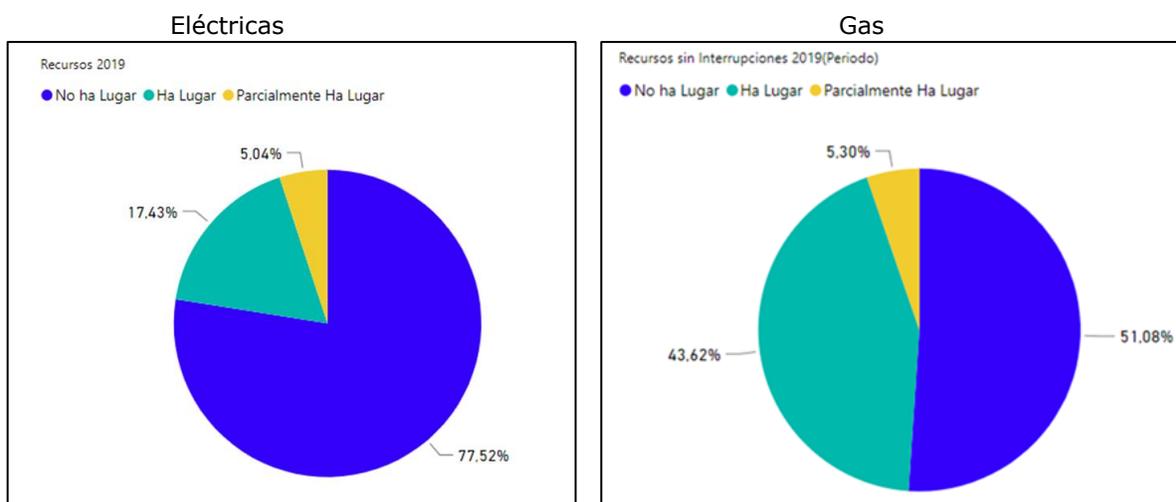
Del total de reclamos del ámbito eléctrico recibidos, más de 28 mil reclamos correspondían a presentaciones que previamente los clientes habían realizado ante las empresas concesionarias de distribución de electricidad y que debieron analizarse directamente en la SEC por disconformidad del cliente con la respuesta entregada por la empresa

Del total de ciudadanos que no quedan conformes con la respuesta de la empresa y recurrieron a la SEC (lo que llamamos transferencia de reclamos), después de analizar el reclamo y los medios probatorios presentados, la tasa de cambio de respuesta en relación a lo que previamente había entregado la empresa, sumando "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar) alcanzó el 48%, lo que nos parece muy alta, toda vez que si la empresa hubiera respondido adecuadamente desde un comienzo dicha presentación, habría significado menor trámites para las personas y menor gasto de recursos públicos en su atención.

## Reclamos presentados ante la SEC relacionados con empresas de gas.

De los reclamos correspondientes a las empresas del segmento gas de red que llegaron a 27.410, la SEC recibió 2.684 reclamos, correspondiendo 1.634 (6%) a gestión directa SEC, principalmente por problemas de cobros, instalaciones, calidad del suministro y corte y reposición; con una tasa de cambio de respuesta del 22,4% sumado los "ha Lugar" y los "Parcialmente ha lugar" al reclamo del cliente.

- Tasa de cambio respuesta a empresas.



## Acceso información por Ley de Transparencia

Durante el año 2019, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 4.506 solicitudes de información por Ley de Transparencia, totalizando, desde que se pusiera en operaciones el Portal de Transparencia del Consejo Para la Transparencia 17.325 solicitudes de información atendidas.

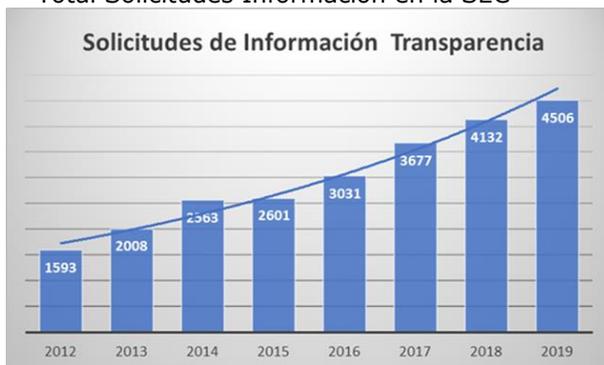
Somos el tercer organismo público más requerido entre los 776 organismos públicos que operan en el Portal de Transparencia Activa del Consejo Para la Transparencia, sólo por debajo de la Subsecretaría de Bienes Nacionales y la Subsecretaría de Educación, registrando un sostenido crecimiento de la demanda a través de los años, que llega al 35% entre el año 2012 y 2019.

Del total de solicitudes recibidas durante 2019, 3.703 (82,2%) de ellas concluyeron en una respuesta de la SEC, de las cuales el 87% fueron respondidas en un plazo igual o inferior a los 15 días. Las principales solicitudes de información corresponden

a los certificados de declaración instalación interior eléctrica TE1 y declaración instalación interior de gas TC6, alcanzando en conjunto el 50% de las solicitudes; distribuyéndose el resto entre solicitudes de planos, información de concesiones, información de procesos administrativos y sanciones, entre otras.

- Organismos con mayor cantidad de solicitudes de información Portal Transparencia Activa

Total Solicitudes Información en la SEC



Total Solicitudes Portal T.A.

Número de Solicitudes por Instituciones

Subsecretaría de Bienes Nacionales	32,210
Subsecretaría de Educación (MINEDUC)	18,447
<b>Superintendencia de Electricidad y Combustibles</b>	<b>17,325</b>
Dirección del Trabajo (DT)	15,465
Gendarmería de Chile	14,847
Consejo para la Transparencia (CPLT)	10,803
Subsecretaría de Transportes (MTT)	10,649
Policía de Investigaciones (PDI)	9,427
Subsecretaría de Salud Pública (MINSAL)	9,353
Subsecretaría del Interior	9,139
Instituto de Desarrollo Social (IDC)	8,700

## VIII. Sanciones Cursadas por la SEC año 2019.

Las Sanciones son una herramienta que busca corregir incumplimientos a la normativa vigente. Consiste en el pago de una multa como castigo por haber cometido una infracción.

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.

\$14.208 millones en sanciones emitidas por SEC el año 2019, en 1.154 procesos, buscan entregar señales que corrijan incumplimientos normativos.

- Cantidad de sanciones aplicadas por período y ámbito

Cantidad Sanciones Período

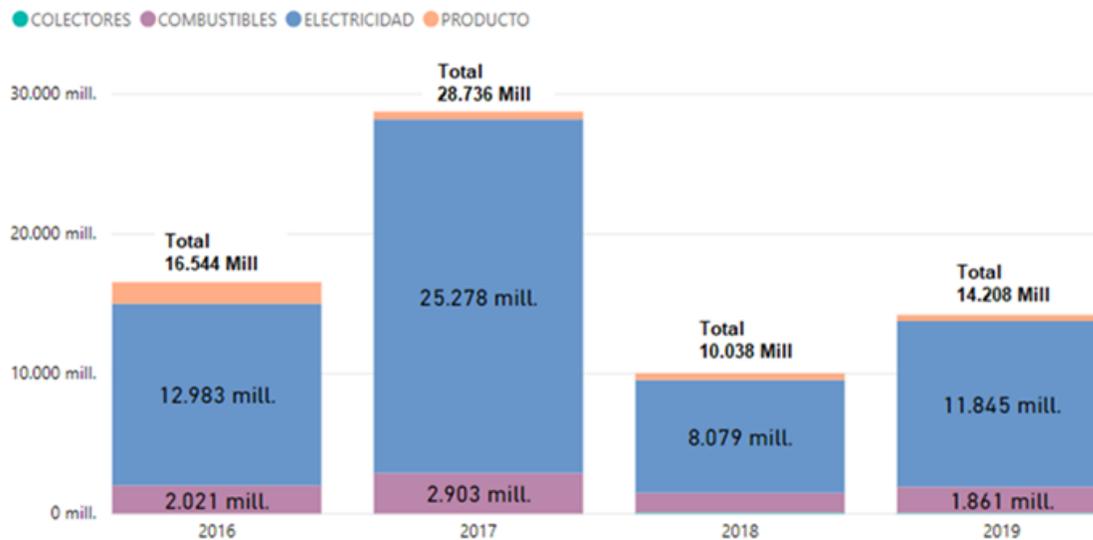
AMBITO_DESC	2016	2017	2018	2019	Total
COLECTORES			5	4	9
COMBUSTIBLES	594	471	360	371	1796
ELECTRICIDAD	718	772	674	624	2788
PRODUCTO	103	139	173	155	570
<b>Total</b>	<b>1415</b>	<b>1382</b>	<b>1212</b>	<b>1154</b>	<b>5163</b>

- Monto de sanciones aplicadas por período y ámbito

Monto Sanciones Acumulado

AMBITO_DESC	2016	2017	2018	2019	Total
COLECTORES			83.862.870	57.910.041	141.772.911
COMBUSTIBLES	2.021.045.544	2.902.895.877	1.401.651.258	1.861.457.976	8.187.050.655
ELECTRICIDAD	12.983.312.097	25.277.559.216	8.079.219.876	11.845.208.592	58.185.299.781
PRODUCTO	1.540.347.543	555.827.223	473.353.797	443.530.374	3.013.058.937
<b>Total</b>	<b>16.544.705.184</b>	<b>28.736.282.316</b>	<b>10.038.087.801</b>	<b>14.208.106.983</b>	<b>69.527.182.284</b>

- Gráfico de monto de sanciones aplicadas por período.



## IX. Pronunciamiento de nuestro Consejo de la Sociedad Civil.

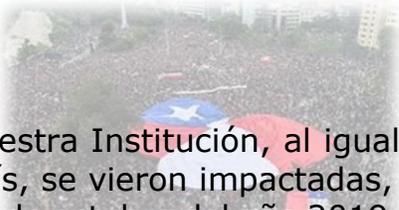


45

En reunión sostenida por Teams el jueves 14 de mayo de 2020, el Consejo de la Sociedad Civil de la SEC, respecto de la Cuenta Pública se pronunció señalando lo siguiente:

- Felicitar a la Superintendencia y al Superintendente por lo amplio, explicativo y claro del documento Cuenta Pública y valorar el respaldo en cifras del trabajo institucional.
- La SEC tiene mucho que mostrar, es uno de los organismos del Estado que funciona muy bien, que ha logrado automatizar muchos procesos, que maneja mucha información, y que una cuenta online acotada permite destacar los puntos relevantes, pero a su vez, por medio del de la información que se publica entregar información completa y detallada para todos quienes necesiten acceder a ella.
- Solicitar incluir el trabajo que ha venido desarrollando la SEC para enfrentar las contingencias, primero desde el 18 de octubre y después con la Pandemia Covid-19, cómo fueron los encuentros de diálogos y reflexión en los que este COSOC pudo participar. Señalar como ha afectado esto el trabajo de la SEC, porque sin ese contexto pareciera se está refiriendo la cuenta a un año absolutamente normal

## ¿Cómo hemos enfrentado las contingencias de los últimos meses en la SEC?



46

Nuestra Institución, al igual que todos los organismos y personas de nuestro país, se vieron impactadas, primero por la contingencia social que se inició el 18 de octubre del año 2019, y posteriormente por la crisis sanitaria que derivó en la declaración de Estado de Excepción Constitucional por Catástrofe Sanitaria por pandemia Covid-19.

Hemos continuado trabajando, enfocados en entregar atención continua y de calidad a nuestros usuarios, para lo cual, hemos reforzado las acciones de coordinación e implementado medidas para fiscalizar el cumplimiento de las exigencias normativas en materia de continuidad de suministro, seguridad en las operaciones y calidad de servicio.

Hemos reforzado nuestras plataformas de atención a distancia de usuarios, para entregar un servicio resolutivo y mantenemos atención presencial con turnos en oficinas de Regiones que no se encuentran en cuarentenas.

## Dialogando con nuestro Consejo de la Sociedad Civil y los funcionarios de la SEC

Entre noviembre y diciembre del año 2019, implementamos jornadas de diálogo y reflexión, sobre la situación que estaba enfrentando nuestro país, tanto con nuestro Consejo de la Sociedad Civil como con todos los funcionarios y las funcionarias de la SEC, para conversar sobre como estábamos viviendo el proceso, lo que podíamos aportar como personas y cómo institución, y la forma de continuar desarrollando nuestras funciones de manera de responder adecuadamente a los ciudadanos y asegurar el cuidado y protección decada uno de nuestros colaboradores.



## El trabajo de la SEC en tiempos de Emergencia Sanitaria

Si bien, esto corresponde al periodo transcurrido del año 2020, nuestro COSOC en sesión del día jueves 14 de mayo, ha solicitado incluir en nuestra Cuenta Pública 2019, como la SEC ha enfrentado las contingencias post estallido social y pandemia Covid-19.

Entre las acciones desarrolladas podemos destacar:

- Hemos dado cumplimiento a todas las medidas decretadas por la Autoridad Sanitaria a partir de la Declaración de Estado de Excepción Constitucional, adoptando todas las acciones de resguardo para la salud y seguridad de nuestros funcionarios, y a la vez, para la continuidad de nuestro trabajo y el cumplimiento de todas y cada una de las funciones que nos mandata nuestra Ley orgánica.
- Implementamos plataformas de teletrabajo para todos nuestros funcionarios que estuvieran entre los grupos de riesgo según lo establecido en el Oficio Circular 18 del Ministerio del Interior.
- Se han reforzado los procesos de sanitización de todas nuestras dependencias, con el fin de resguardar la salud de nuestros funcionarios y minimizar los riesgos de contagios

Las acciones implementadas nos han permitido:

- Recibir y atender más de 12 mil reclamos del área eléctrica y sobre mil reclamos relacionados a empresas de gas.
- Finalizar 287 procesos administrativos sancionatorios, que involucran montos por 8.588 millones de pesos.
- Se han inscrito 92.124 instalaciones eléctricas, 27.720 instalaciones de gas, y 593 Instalaciones de generación ciudadana, con 10.046 Kw inscritos.
- Se ha mantenido la coordinación para la fiscalización de calidad de combustibles, con 609 estanques muestreados entre enero y abril, con un 92,2% de cumplimiento.
- A la fecha, en lo transcurrido del año 2020, se han recibido más de 1500 solicitudes de información por Transparencia, con un 75,7% de respuestas entregadas.

# Muchas Gracias

