

## SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES 2019

### REGION DE ATACAMA



# La SEC tiene 115 años y fue creada en 1904 por el Presidente Germán Riesco

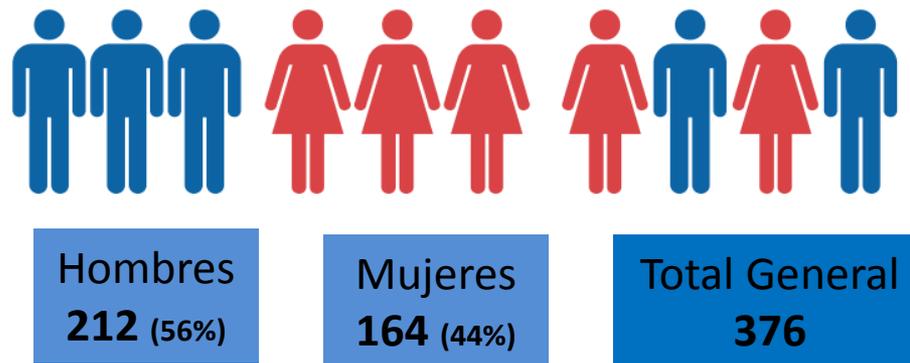


- Fue creada el 14 de Diciembre del año 1904, con el nombre de Inspección Técnica de Empresas y Servicios Eléctricos.
- En 1985 se crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en virtud de la Ley 18.410.
- Es una entidad autónoma que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de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



## En la SEC trabajamos en total 385 funcionarios públicos, distribuidos en Oficina Central RM, 15 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales

Somos 354 funcionarios en calidad contractual Planta y Contrata, a los que se suman 22 personas contratadas a Honorarios



De los cuales 4 funcionarios se desempeñan en la Región de Atacama.

### Dotación DR Atacama

Estamento	Número Funcionarios	Calidad Funcionaria
Directivo	1	Planta
Administrativo	1	Contrata
Fiscalizador	2	Contrata
<b>Total</b>	<b>4</b>	



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



## Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410



# MANDATO LEGAL DE LA SEC



## Seguridad

- Instalaciones
- Operaciones
- Productos
- Suministro

## Calidad

- Del Energético
- Del Servicio

Atención de usuarios

Gestionar Concesiones Eléctricas y Gas

Contabilidad Regulatoria

Fiscalización ámbitos eléctrico, gas, combustibles líquidos y productos



# NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## 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 clientes

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

## De los procesos

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

## De las personas/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.

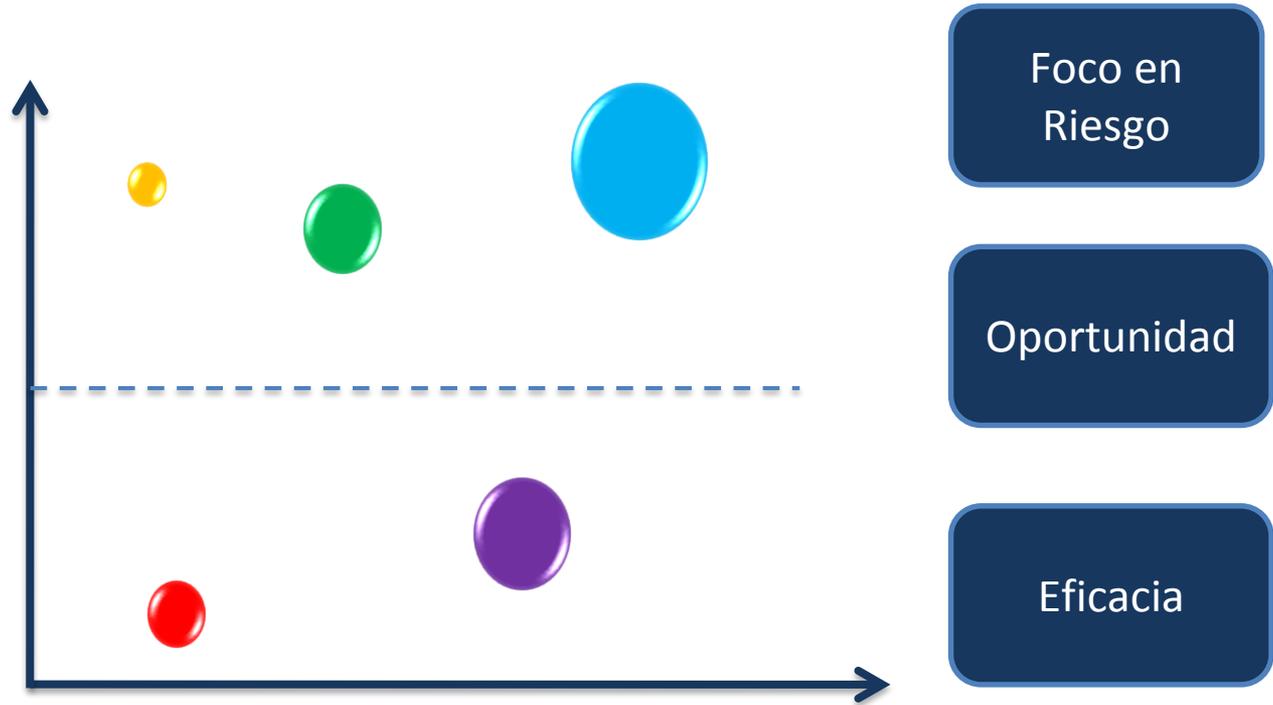


# NUESTRO MODELO DE FISCALIZACIÓN

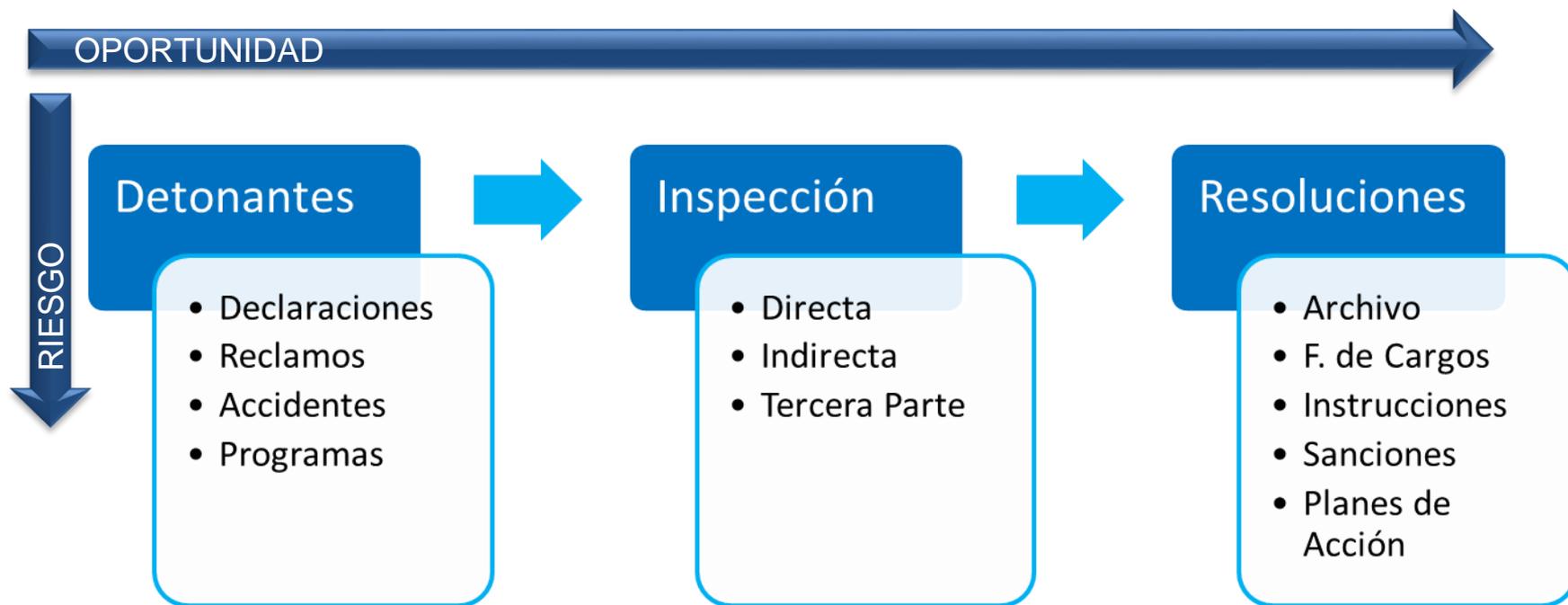


...el modelo de gestión SEC busca movilizar los actores al cumplimiento normativo

- Mejora del Proceso de Fiscalización
- Desarrollo Normativo
- Gestión de Personas y conocimiento
- Desarrollo de competencias laborales



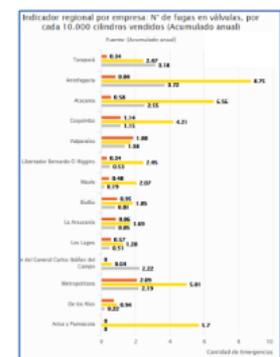
# Nuestra principal herramienta legal y la más visible es la fiscalización directa



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



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



SEC

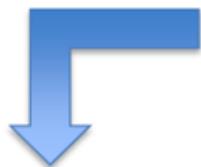
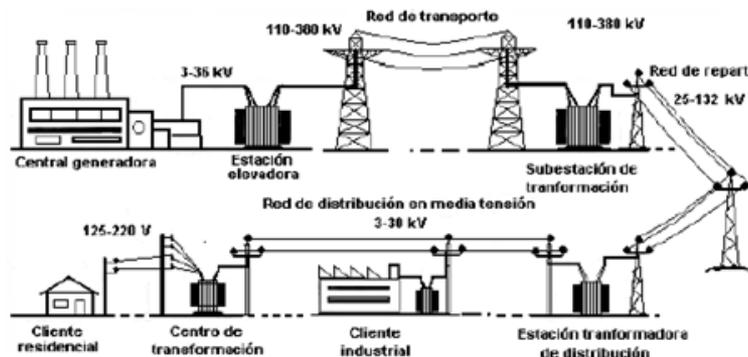
- Desarrollo al Portal Móvil, a través de móviles podrás ingresar un reclamo por problemas con Empresas de Electricidad y Combustibles.
- Acceso a Consumos por Electricidad
- Acceso a Consumos de Combustible
- Control de Reportes de Electro-Deposito
- Estado de Bello Verde OK
- Programas Frecuentes



3M: Medir → Medidas → Metas

# Recopilación de Información

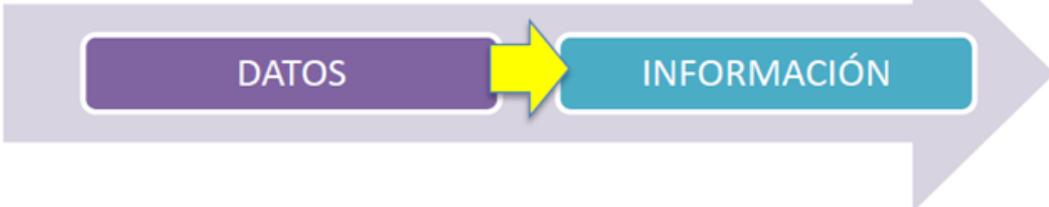
## INDUSTRIA



**Inteligencia de Negocios**

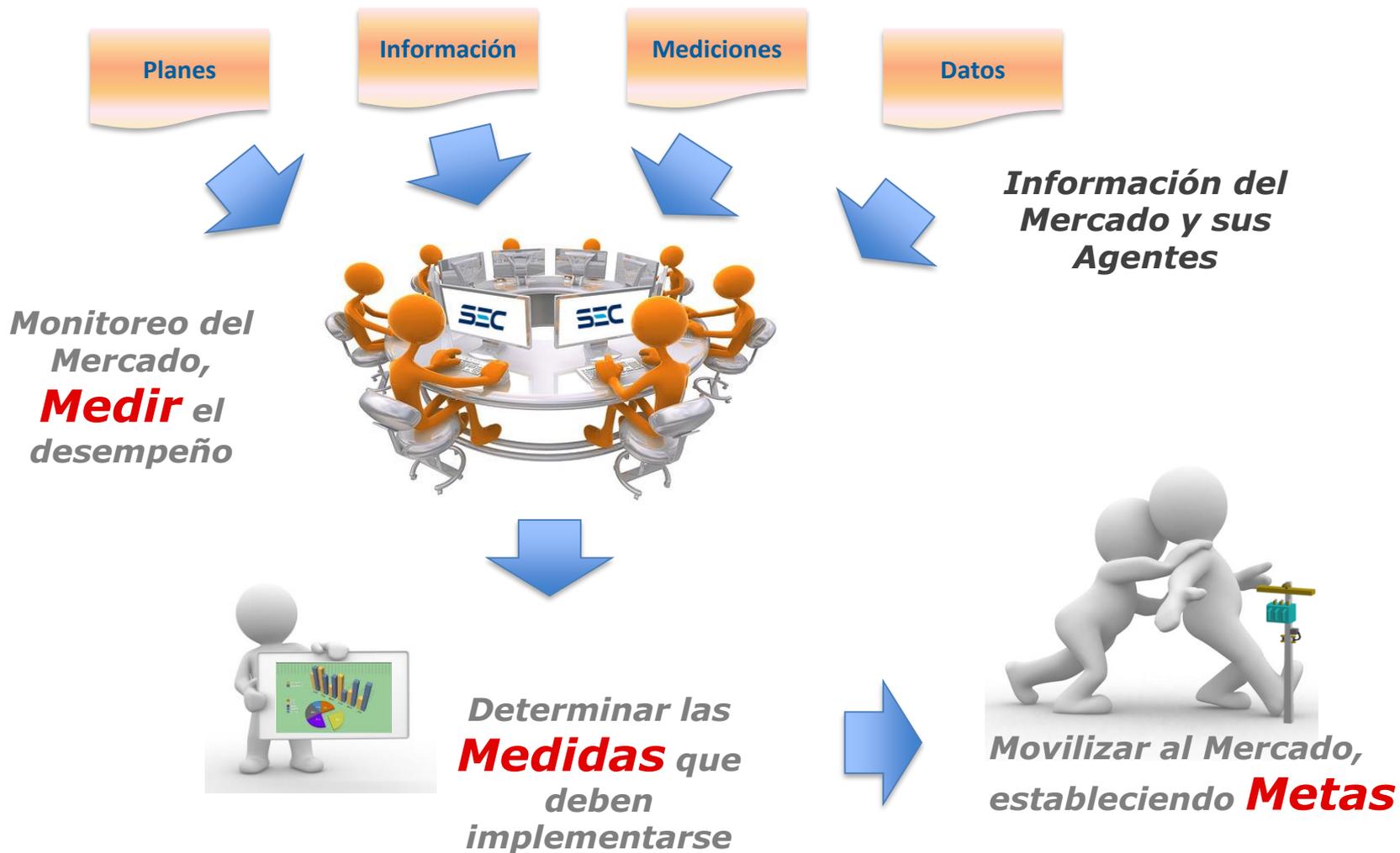
330 millones de registros mensuales

Metodología Fiscalización Indirecta



**Creación de Conocimiento**

... Sumamos conocimientos técnicos, análisis de información, transparentamos datos a la industria y buscamos cambios hacia mejores estándares basados en información verificable

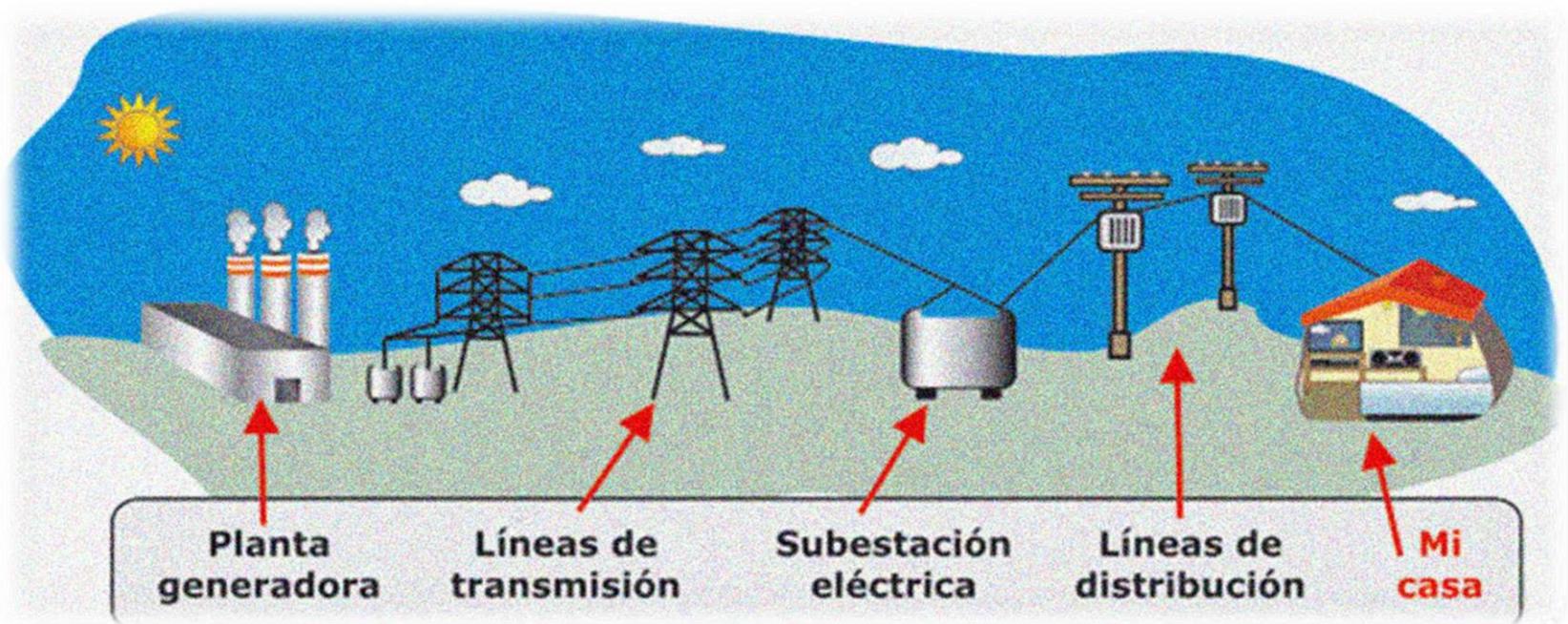


# NUESTRA GESTIÓN 2019

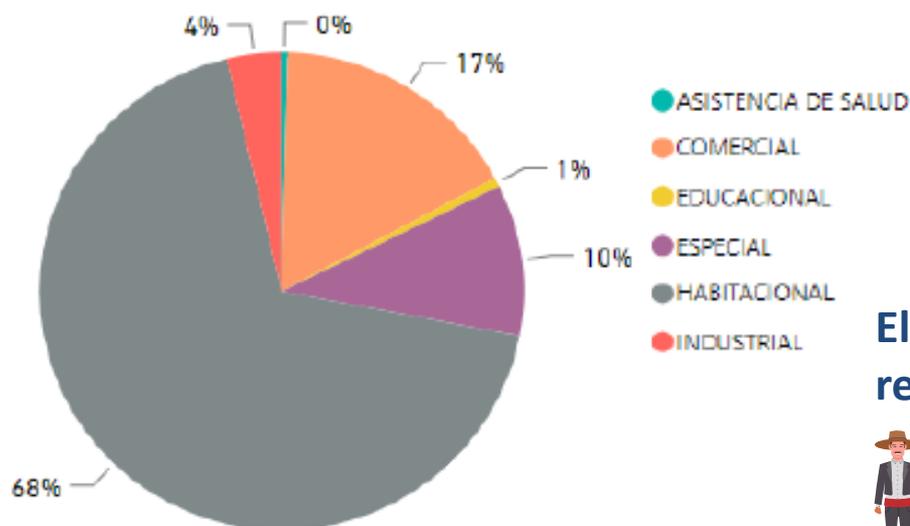
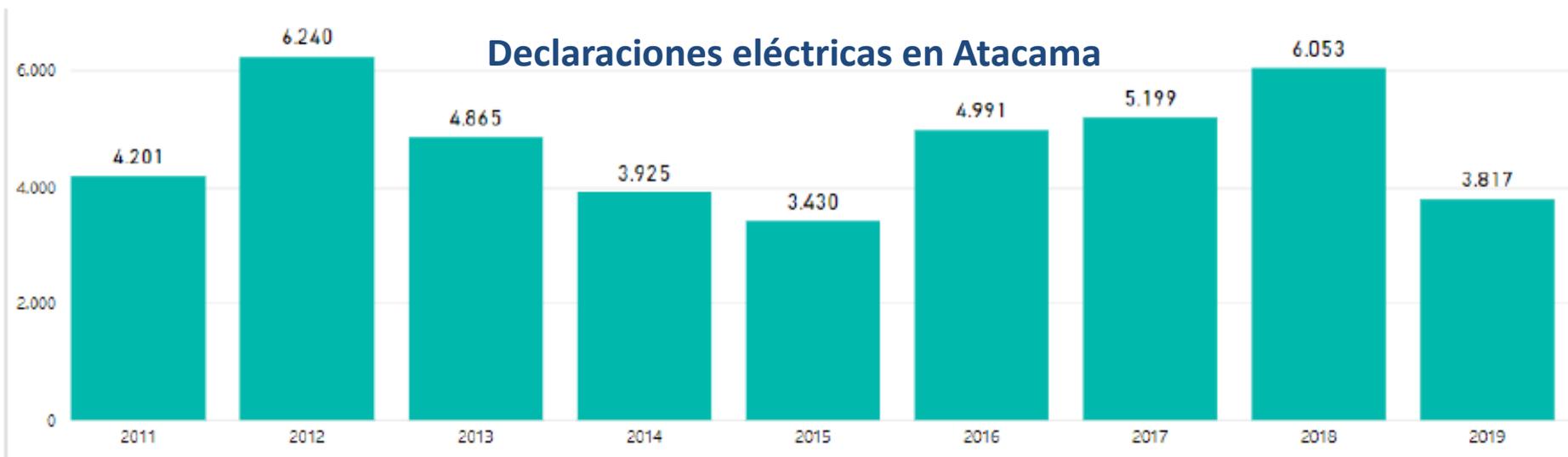
## Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos



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



# A nivel país, más de 308 mil instalaciones eléctricas fueron declaradas en SEC el año 2019



En Atacama fueron 3817 instalaciones eléctricas declaradas durante el 2019, representando un 36,7% menos declaraciones que el año 2018.

El 68% de las declaraciones corresponden a recintos de uso habitacional.



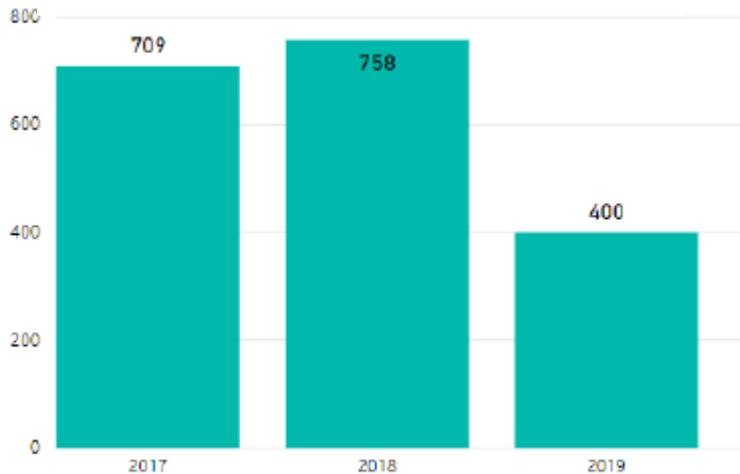
# Generación Distribuida

A fines del año 2019 nuestro país registra 5.588 proyectos net billing inscritos (Trámite TE-4) equivalentes a 42.02 MW

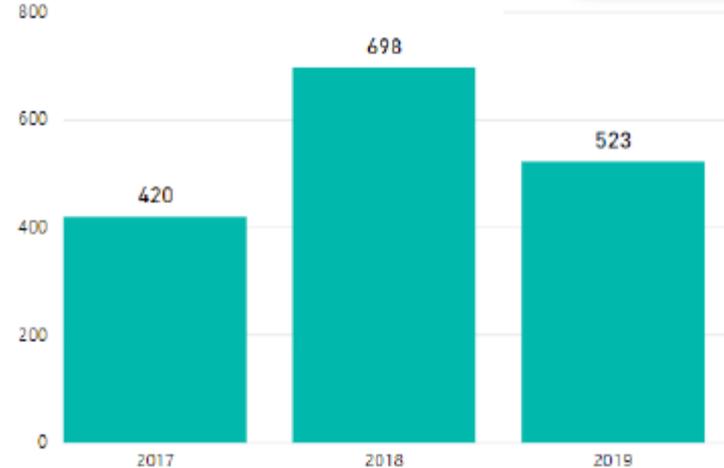
A nivel regional, en Atacama durante el 2019 se inscribieron 400 instalaciones equivalentes a 523 Kw



Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de KW Inscritas



# Electro movilidad

## Durante el año 2019 se desarrolló la Primera Normativa de Electro movilidad

- ❖ En el marco del convenio electro movilidad, lanzamos trámite electrónico TE6 que establece la obligatoriedad de realizar declaración e inscripción de instalaciones de carga de vehículos eléctricos por medios electrónicos.
- ❖ A la fecha contamos en el país con 170 puntos de carga eléctricos en 12 regiones del país con una capacidad de 5,4 MW
- ❖ Se fiscalizó el 100% de la ingeniería de todas las instalaciones.



En atacama, en el mes de septiembre de 2019 se inaugura la primera instalación de carga para vehículos eléctricos



# Continuidad de Suministro Eléctrico

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



# Una nueva Norma Técnica estableció mayores exigencias a las empresas distribuidoras

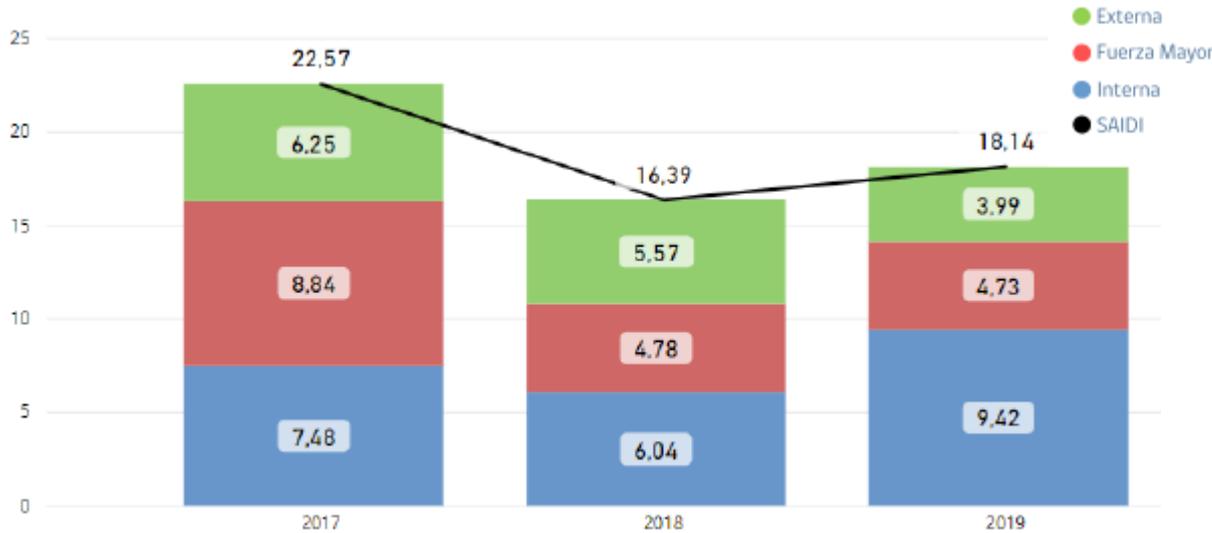
El Foco cambia desde las instalaciones a las personas

Calidad de suministro  Nuevos estándares de continuidad mas exigentes



# En 2019 el Indicador SAIDI arrojó 13,92 horas en promedio de Interrupciones a nivel nacional

El indicador SAIDI representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo



El SAIDI anual acumulado para Atacama durante el 2019 llegó a 18,14 hrs, lo que representa un incremento de 10,67% respecto de las hrs promedio de desconexión del 2018

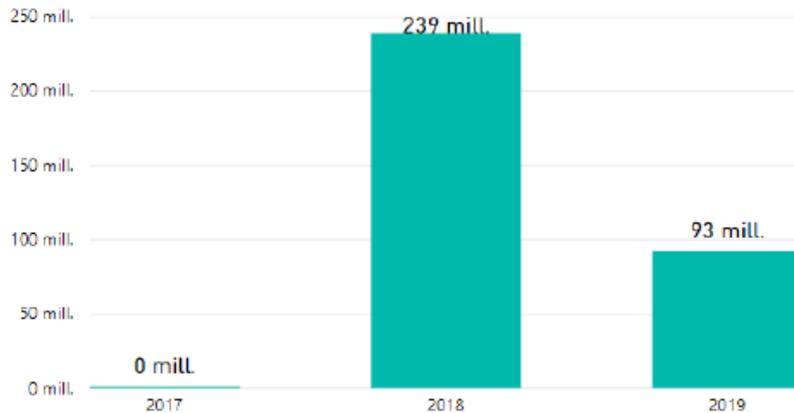
El incremento en el indicador SAIDI se debió principalmente a un aumento de desconexiones de origen Interno, es decir, de responsabilidad directa de la Empresa Distribuidora CGE y que el año 2019 sumaron 9,42 hrs.

# Compensaciones y Planes de Acción

El año 2019 se pagaron Compensaciones por \$7.608 millones a cerca de 4,4 millones de clientes a nivel país,.



Monto de Compensaciones del Periodo



Cantidad de Compensaciones del Periodo



A nivel regional se pagaron compensaciones por un total de \$93 millones a 28.093 clientes de la región

## Compensaciones Automáticas

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

## Compensaciones Instruidas

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



# Para evitar Interrupciones Suministro, entre las principales medidas SEC instruyó a empresas planes de acción preventivos

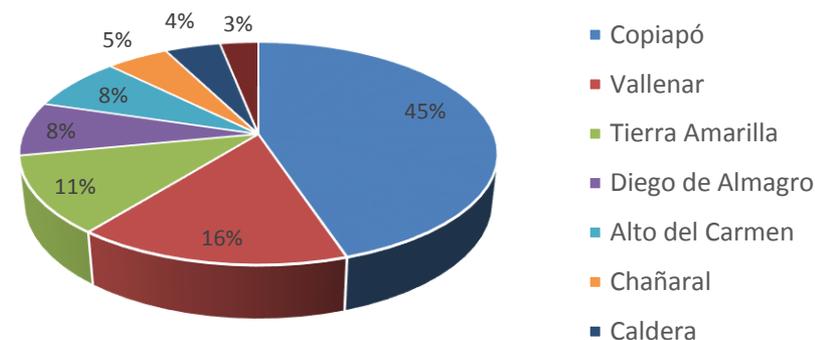


Comunas	2017-2018	Invierno_2018	Invierno_2019	Invierno_2020	Total
Alto del Carmen	12	2	6	1	21
Caldera	17	1	3	2	23
Calera			1		1
Chañaral	26		9	3	38
Copiapó	44	1	23	17	85
Diego de Almagro	9	1	6	2	18
Freirina	5	2	2	2	11
Huasco				1	1
Tierra Amarilla		3	11	1	15
Vallenar	19		13	7	39
<b>Total General</b>	<b>132</b>	<b>10</b>	<b>74</b>	<b>36</b>	<b>252</b>

74 Planes de Acción sobre alimentadores de la Empresa Eléctrica CGE se desarrollaron durante el 2019.

El costo total de estos Planes de Alcanzó los **\$55,7 millones de pesos**

Distribución de Costo Planes de Acción



En el **Ámbito Combustibles**, buscamos reducir las Emergencias y que todas las personas accedan a **Combustibles de Calidad e Instalaciones Seguras** para su uso

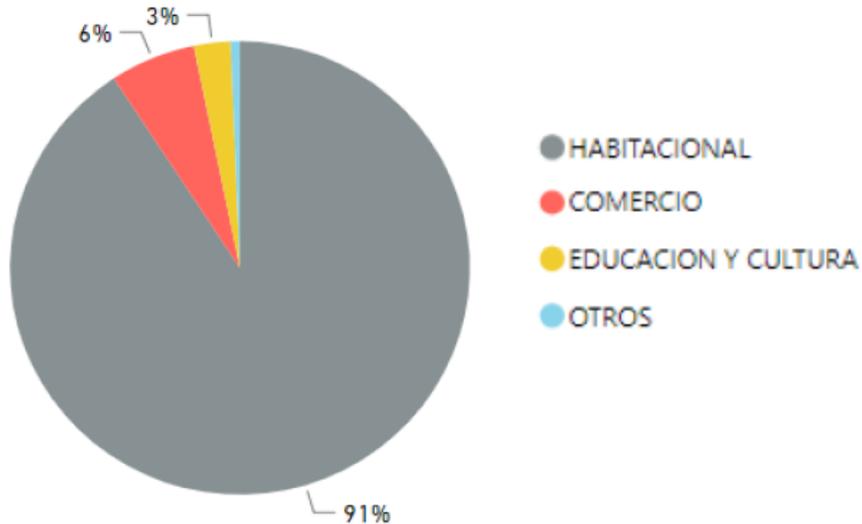
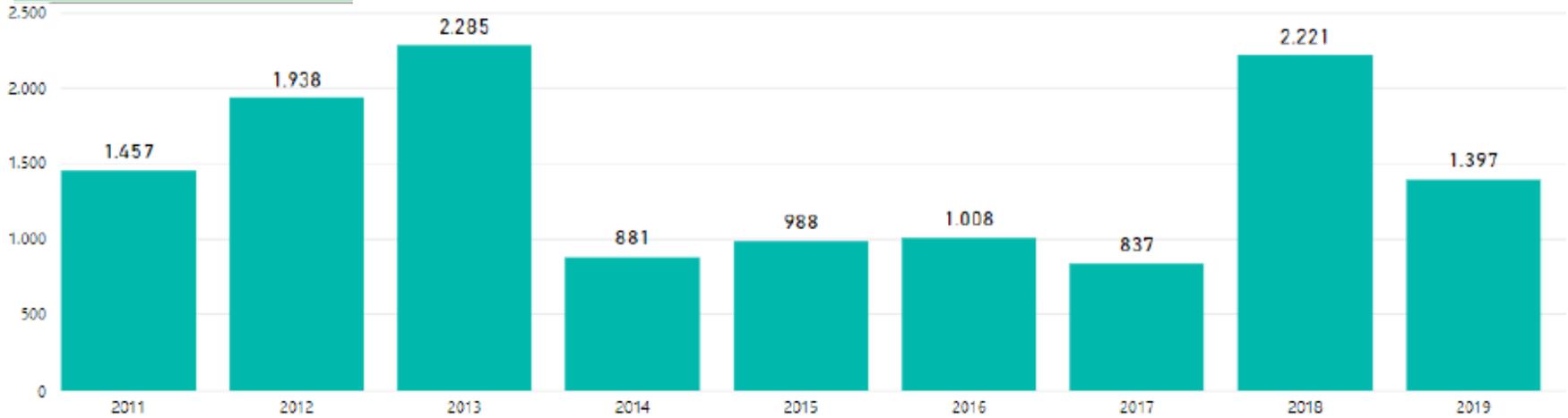


Nuestro principal objetivo es evitar/reducir emergencias y accidentes en el uso y manipulación de estos energéticos...



# Mas de 90 mil instalaciones de gas declaradas en SEC el año 2019. Toda instalación declarada debe contar con sello verde

## Región de Atacama



En Atacama fueron 1397 instalaciones de gas declaradas durante el 2019, representando un 37,1% menos declaraciones que el año 2018.

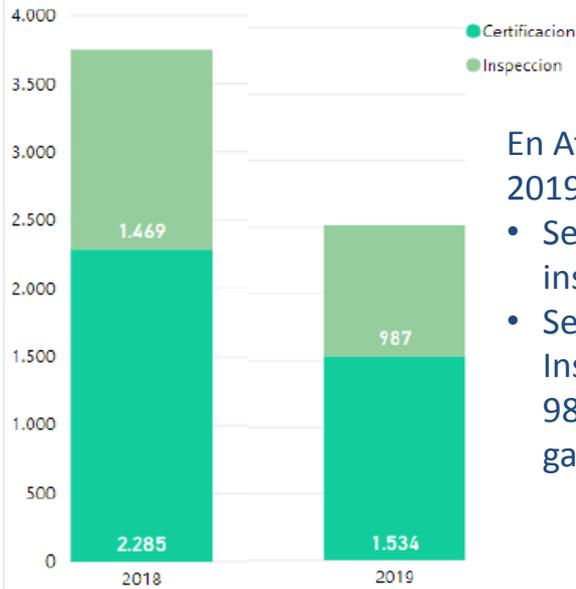


# El año 2019 en el país, las verificaciones de instalaciones suben a 357 mil e incluyen cerca de 250 mil inspecciones periódicas



## Región de Atacama

### Instalaciones de Gas por Año

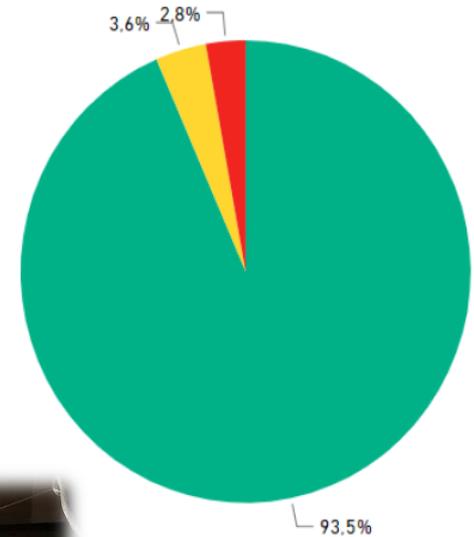


En Atacama durante el 2019:

- Se Certificaron 1534 instalaciones de gas.
- Se sometieron a Inspección periódica 987 instalaciones de gas.

### Instalaciones de Gas con Inspección Periódica por Sello

Periodo Enero a Diciembre 2019



### 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.

### 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.

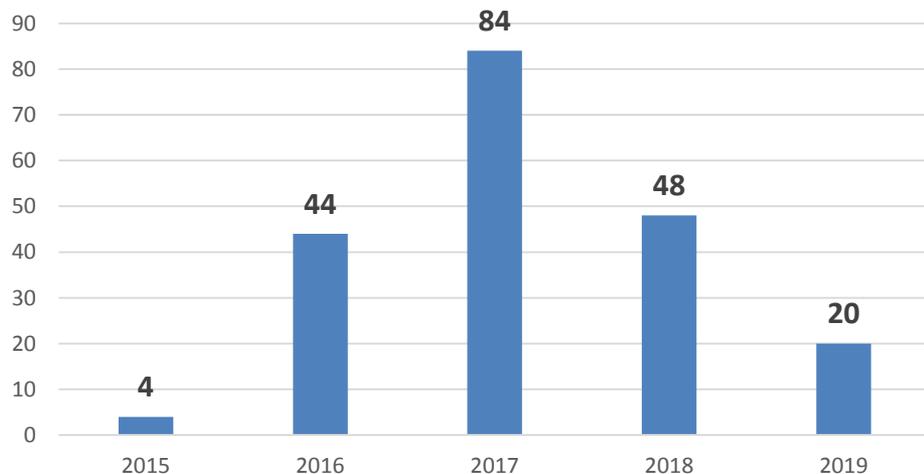


El año 2019 se realizaron 20 cortes de gas por seguridad debido a defectos críticos que presentaban las instalaciones interiores de gas en proceso de certificación.

## Acciones Preventivas

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

Numero de Codec en la region de Atacama



En Atacama las emergencias totales en envasados bajaron de 3,1 a 2,64 cada 10 mil cilindros vendidos en el 2019 (mas de 1 millón de cilindros comercializados al año).

- Se logró además una reducción de un 12 % en las emergencias de gas de red en relación al año anterior

### Accidentes por tipo de combustibles en Atacama

 Número Accidentes  
 Personas Lesionadas  
 Personas Fallecidas

 Granel	2018	0	0	0
	2019	3	2	0

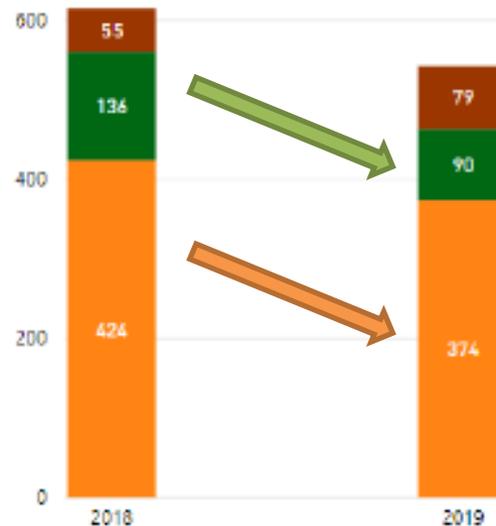
 Gas de Red GLP	2018	0	0	0
	2019	1	0	0

 Gas de Red	2018	0	0	0
	2019	0	0	0

 Envasado	2018	0	0	0
	2019	0	0	0

Totales	2018	0	0	0
	2019	4	2	0

### Emergencias en el año



# Calidad de los Combustibles



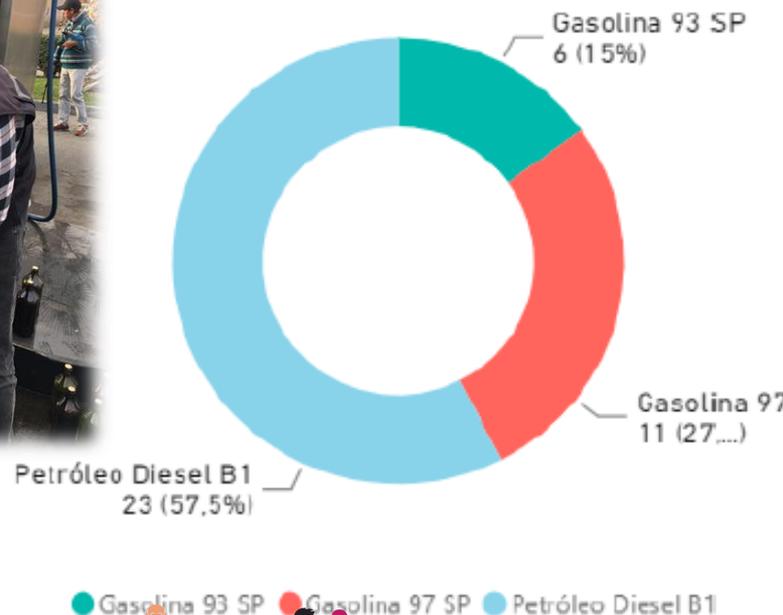
## Tanques por Región

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>

Durante el año 2019 se inspeccionaron en Atacama 19 instalaciones de venta de combustibles, realizando toma de muestras de 40 estanques, para verificar calidad del producto, resultando el 100% de las muestras satisfactorias.

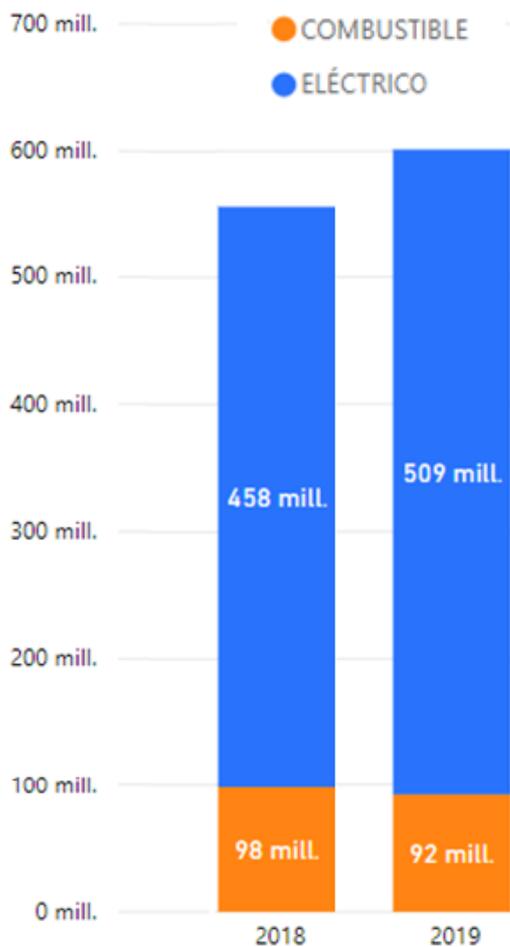


## Cumplimiento de Especificaciones





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



Durante el año 2019 a nivel país se certificaron y marcaron un total de 601 millones de productos, 509 mill de productos eléctricos y 92 mill de productos de combustibles.



En las fiscalizaciones realizadas al comercio de Atacama durante el 2019 se obtuvieron los siguientes resultados

fiscalización de productos	Establecimientos Fiscalizados		Cantidad de Productos Fiscalizados	
	cumple	no cumple	cumple	no cumple
<b>Atacama 2019</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>12</b>
% cumplimiento	80,55%	19,44%	81,81%	18,18%



# FISCALIZACIONES DIRECTAS

## Región de Atacama

AMBITO	TEC. TERRENO		TEC. DOCUMENTAL	
	REALIZADAS	RECHAZADAS	REALIZADAS	RECHAZADAS
ELECTRICO	46	46	450	119
COMBUSTIBLES	70	70	86	35
PRODUCTOS	36	7	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>152</b>	<b>123</b>	<b>536</b>	<b>154</b>
		81%		29%

- En la región se realizaron 152 inspecciones de terreno a instalaciones que presentaban factores de riesgo, rechazándose un 81% de estas, por dicha causa.
- 536 inspecciones documentales se ejecutaron el 2019, con un rechazo de un 29% de estas.



# ATENCIÓN CIUDADANA

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



el Ciudadano es el CENTRO de Nuestra LABOR

Reclamos - Consultas - Denuncias - Solicitudes

INGRESE AQUÍ >

A family photo showing a man carrying a child on his shoulders, a woman holding a baby, and another child.

Hoy las personas son más exigentes con el servicio de las empresas y del Estado...



## ¿Otra vez? Comuna de Atacama estará sin luz por más de 20 horas

07:10 - En sector barrio industrial altiplano norte Vallenar, CGE, trabaja en reposición de energía eléctrica para la comuna de Alto del Carmen, primeras informaciones dan cuenta de colapso de estructura.

ATACAMA

## SEC Atacama investiga corte de luz que afectó a más de 20 mil clientes en Vallenar y Alto del Carmen

Publicado 1 año Atras on 27 mayo, 2019

Por EDITOR 3



Cuentas Públicas Participativas

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

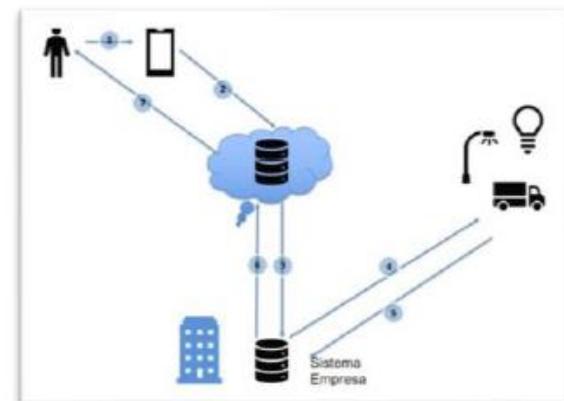


Disponibilidad y cobertura en nuestros Canales de Atención

Convenios con Municipalidades



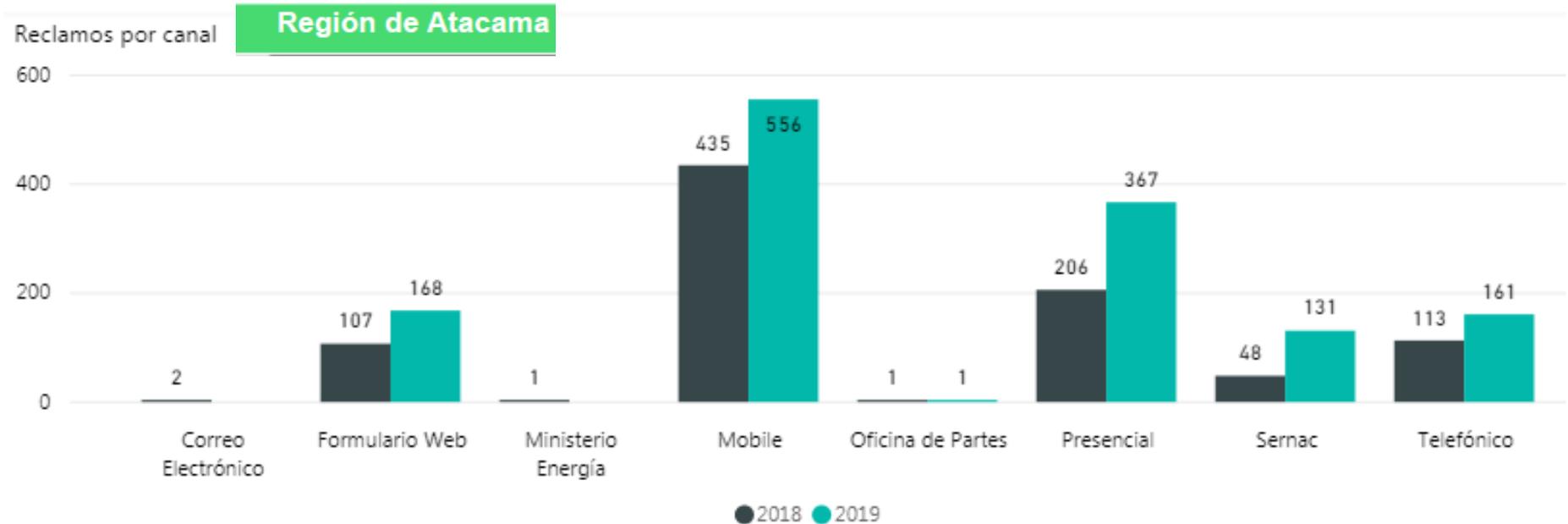
Software CRM de clase mundial para la gestión de requerimientos



Integración con procesos y sistemas de las empresas



# Las atenciones en la SEC superaron las 281 mil el año 2019 considerando todos los canales de atención



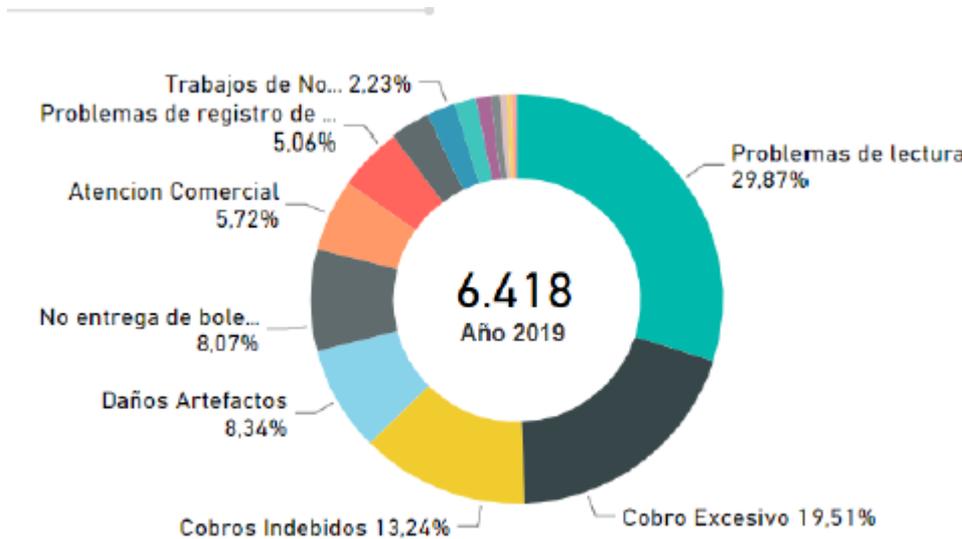
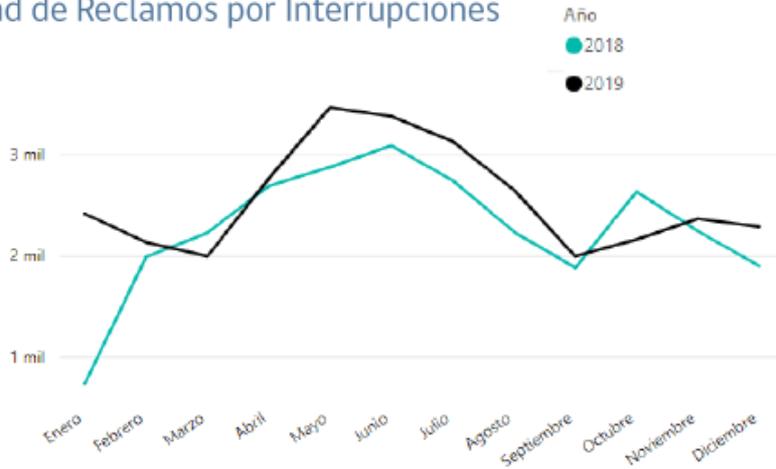
En el caso de reclamos recibidos en Atacama, el canal predilecto es Mobile 40,2%, que sumado al canal WEB alcanzan el 53%, posicionando y validando nuestra política de acercarnos a la ciudadanía mediante el desarrollo y mejora de nuestros canales digitales. Sin dejar de mencionar que la atención presencial en nuestra oficina regional alcanzó un 26,51% de los reclamos totales recibidos.



# Por su parte la distribuidora eléctrica CGE recibió 30.810 reclamos por interrupciones de suministro y 6.614 reclamos por otras causas



Cantidad de Reclamos por Interrupciones



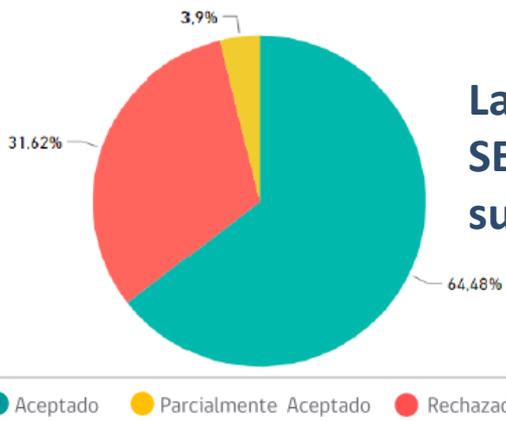
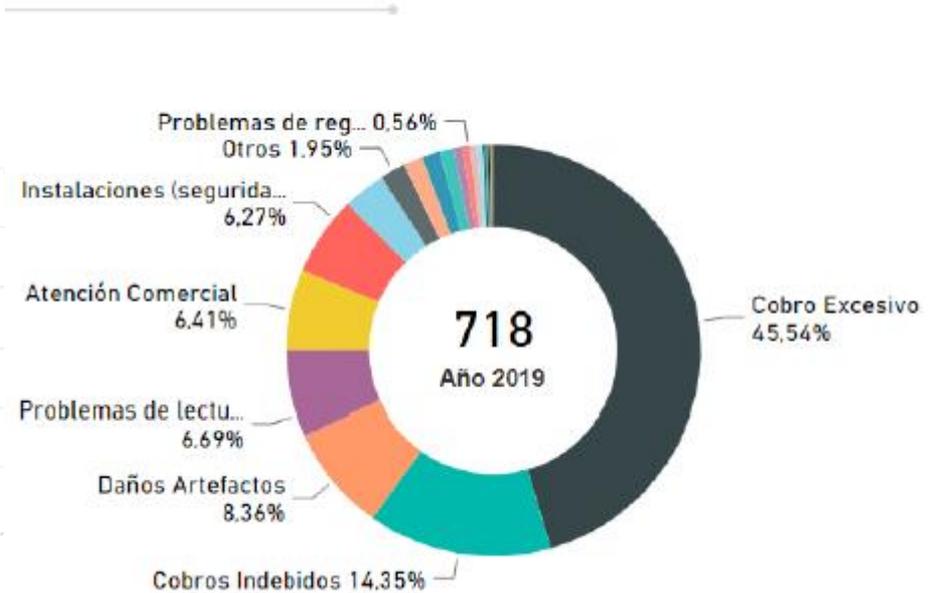
- Los usuarios tienen derecho a reclamar a SEC en los casos de falta de respuesta, respuesta insatisfactoria, o incumplimiento de lo comprometido.



Durante el 2019, del total de reclamos del área eléctrica recibidos en las oficinas de la SEC, 619 reclamos correspondieron a casos presentados previamente en CGE, los que debieron analizarse directamente en la SEC, por disconformidad del cliente con la respuesta entregada por la empresa que les suministra el servicio

### Región de Atacama

Cantidad de Reclamos por Interrupciones



La tasa de aceptación de reclamos presentados y resueltos en la DR SEC Atacama alcanzo un 68,38 % (muy alto) , es decir, no fueron suficientemente bien tratados por la distribuidora

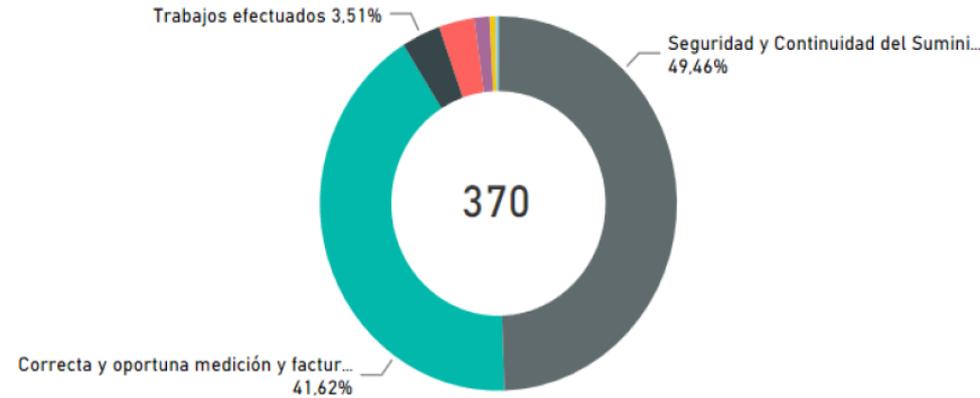


# Reclamos Realizados a Empresas Distribuidoras de Combustibles en Atacama.

## Evolución Reclamos Gas de Red GLP



## Distribución Reclamos 2019 Gas de Red GLP



Se evidencia un incremento de los reclamos en el segmento gas de red GLP a partir del mes de mayo 2019 y que coincide con el inicio de la temporada de invierno, que es justamente el periodo en que se intensifica el uso del energético.



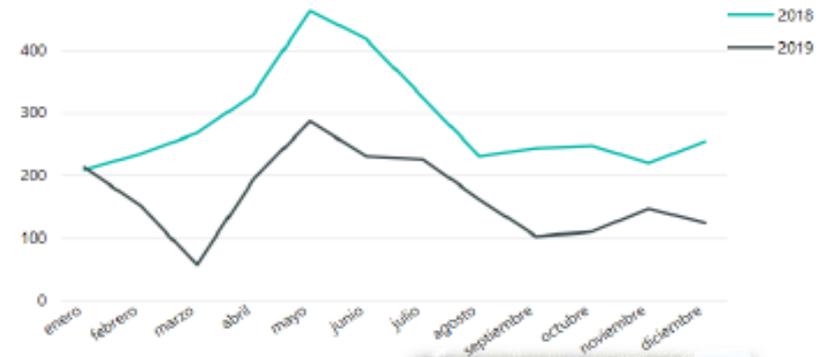
# Reclamos Realizados a Empresas Distribuidoras de Combustibles en Atacama.



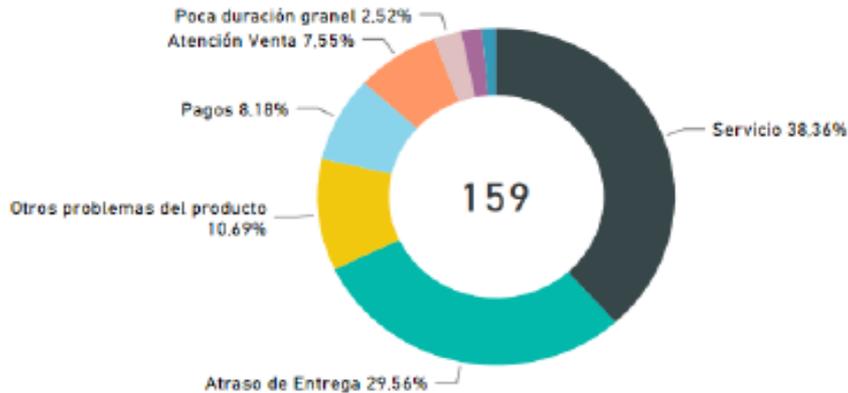
Evolución Reclamos Granel



Evolución Reclamos Envasado



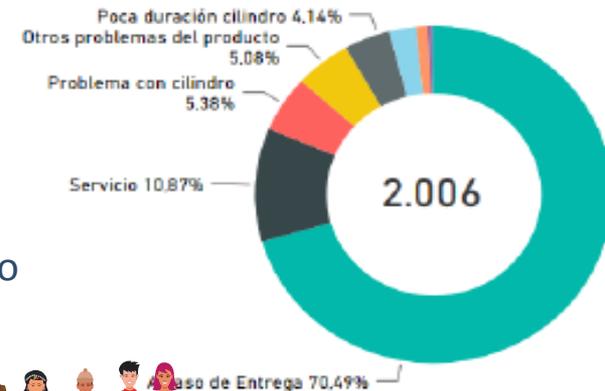
Reclamos 2019 Granel



Reclamos 2019 Envasado



Este año 2019, se evidencia una notoria baja en las reclamaciones en el segmento de cilindros GLP en comparación al año anterior



# Sanciones

Las Sanciones son una herramienta que busca corregir incumplimientos a la normativa vigente.



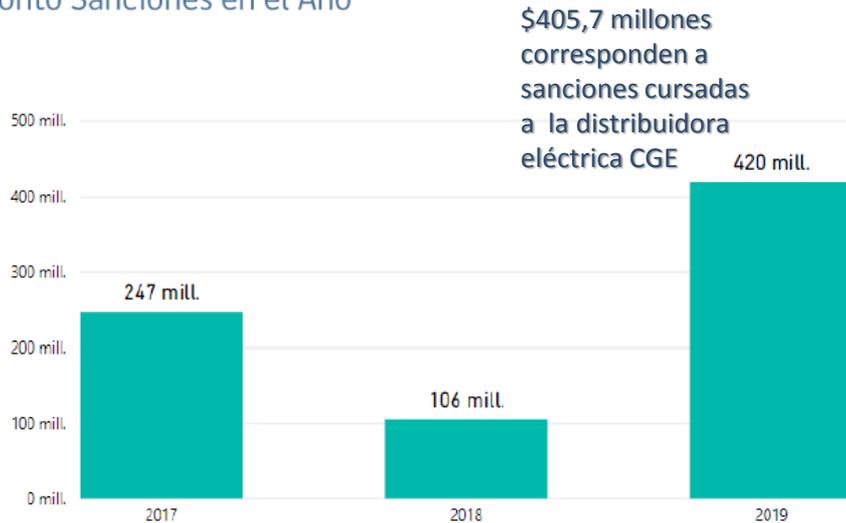
La SEC promueve acciones preventivas y la implementación de Planes de Acción por parte de los fiscalizados de manera de evitar los incumplimientos y que no se produzcan las infracciones que llevan a una sanción; pero cuando se materializa una infracción, debemos aplicar las herramientas que la Ley determina.



# \$14.208 millones en sanciones fueron emitidas por SEC el año 2019, en 1.154 procesos administrativos, que buscan entregar señales para que los sancionados corrijan incumplimientos normativos.

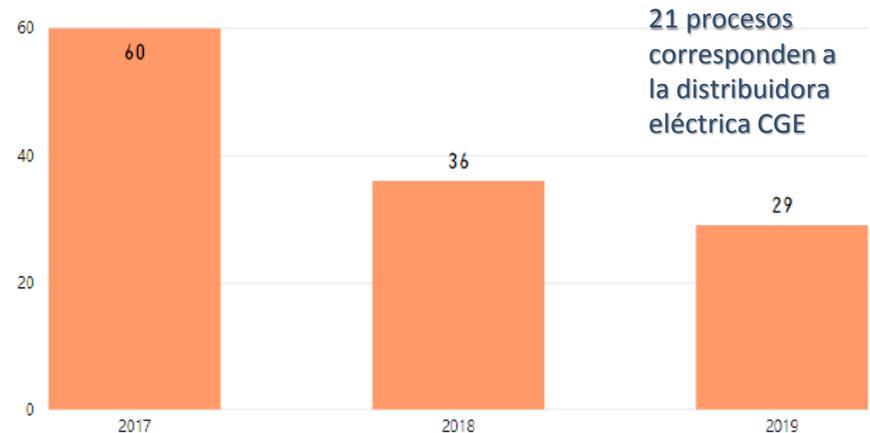
## Región de Atacama

Monto Sanciones en el Año



\$405,7 millones corresponden a sanciones cursadas a la distribuidora eléctrica CGE

Cantidad Sanciones en el Año



21 procesos corresponden a la distribuidora eléctrica CGE

Las sanciones cursadas en la región de Atacama se aplicaron a instaladores autorizados y empresas fiscalizadas que incumplieron obligaciones técnicas o reglamentarias.

- En 2019 se concluyeron 29 procesos administrativos iniciados en el mismo año, con un total de \$ 420,4 millones cursados como multas.



# Participación Ciudadana

A nivel regional la DR SEC Atacama participa de :

- Consejo Regional de Protección al Consumidor
- Mesa de seguridad de productos
- Gobierno en Terreno
- Cuenta pública Participativa
- Consulta Publica Participativa
- COE Comité Operativo de Emergencias
- Acceso a Información Relevante: SEC ha dispuesto en su Sitio Web toda la información institucional, administrativa, técnica y normativa relevante para el publico y consumidores.
- Participación en Charlas y seminarios de difusión normativa y de seguridad en el ámbito de los energéticos eléctricos y de combustibles.
- Acciones de prensa regional con difusión del quehacer de la SEC



# Cuentas Públicas Participativas

## MUCHAS GRACIAS

### REGION DE ATACAMA

