

# Cuentas Públicas Participativas

2019

REGION DE LA ARAUCANIA



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



# Planes de Acción para disminuir horas de interrupción

Para prevenir y mitigar la ocurrencia de interrupciones de suministro, la SEC Araucanía instruyó a las empresas eléctricas la presentación de “Planes de Acción”, considerando acciones necesarias para evitar interrupciones, los cuales son monitoreados a través de plataforma WEB “Seguimiento Planes de Acción”



PERIODO	SEGMENTO	ALCANCE	CANTIDAD PLANES Biobío
Plan de invierno 2019	Distribución	32 comunas de la región de La Araucanía	105 alimentadores
Altas temperaturas 2019-2020 Dx	Distribución	32 comunas de la región de La Araucanía	105 alimentadores
Plan de accion	Transmision	3 comunas de la región de La Araucanía	1 empresa de transmisión



# FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

## I. Inspecciones Área Eléctrica

Los Fuertes vientos que afectaron la Zona Lacustre de la Región de La Araucanía, produjeron el despliegue de los fiscalizadores de SEC Araucanía. Quienes monitorearon la pronta reposición de los servicios.



# Continuidad de suministro

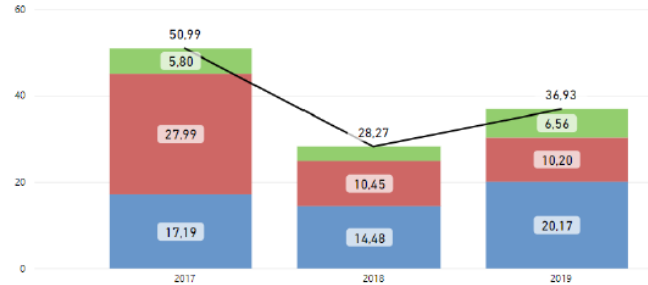
Tiempo promedio de interrupciones por cliente conectado al sistema.

EL indicador promedio de interrupciones SAIDI, registró un alza de 30,63 % respecto del año 2018, con aumento en interrupciones de tipo Interna y de Fuerza Mayor.

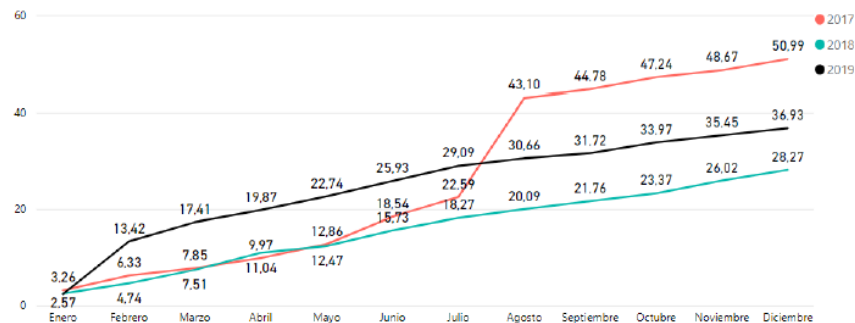
Señalando que el mayor impacto ha sido en el área de Transmisión por la afectación de caídas de arboles sobre las línea.

El indicador a nivel país fue de 13,9, ubicando a Araucanía sobre el promedio nacional, al alcanzar las 36,93 hrs de SAIDI Regional.

SAIDI anual acumulado



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



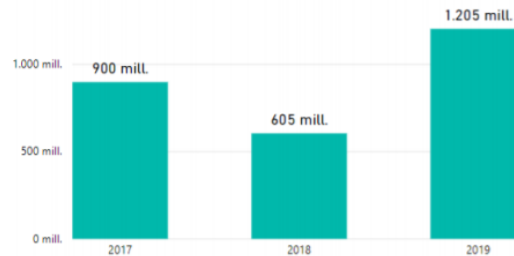
# Continuidad de suministro

En La Araucanía, las empresas pagaron \$1.205 millones en compensaciones, a 601.335 boletas de clientes durante 2019.

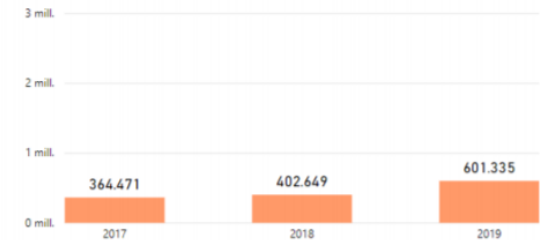
A nivel país, en 2019 se pagó compensaciones por un monto de **MM\$7.609.-** a un total de 4 millones 391 mil boletas.

Las compensaciones son pagos realizados directamente en las boletas de consumo de los clientes que sufrieron cortes de suministro por sobre los máximos establecidos en la normativa.

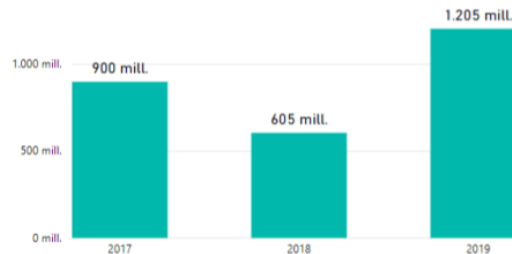
Monto de Compensaciones del Periodo



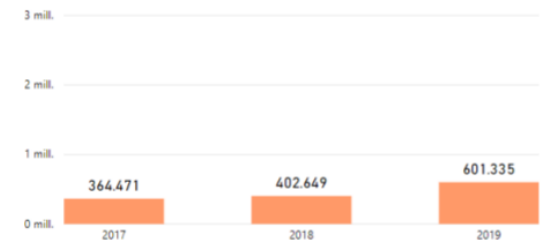
Cantidad de Compensaciones del Periodo



Monto de Compensaciones por Año



Cantidad de Compensaciones por Año



# Calidad de suministro

Durante el año 2019, SEC Araucanía realizó un total de 10 mediciones de Calidad de suministro, ante reclamaciones de clientes regulados por variaciones de tensión, generando 3 procesos administrativos.

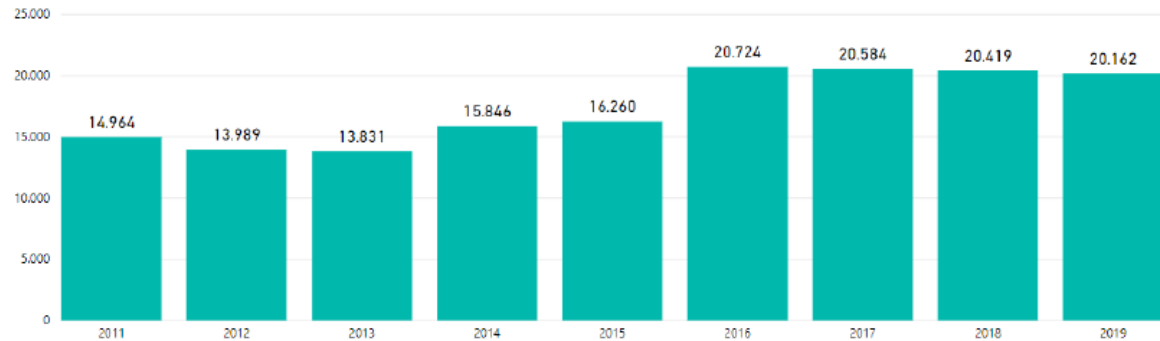


La medición de calidad de suministro consiste en la instalación de equipos registradores de tensión en las redes de distribución, verificando minuto a minuto el cumplimiento de los parámetros técnicos establecidos en la normativa, tales como Tensión, Frecuencia, Armónicos de tensión, etc.

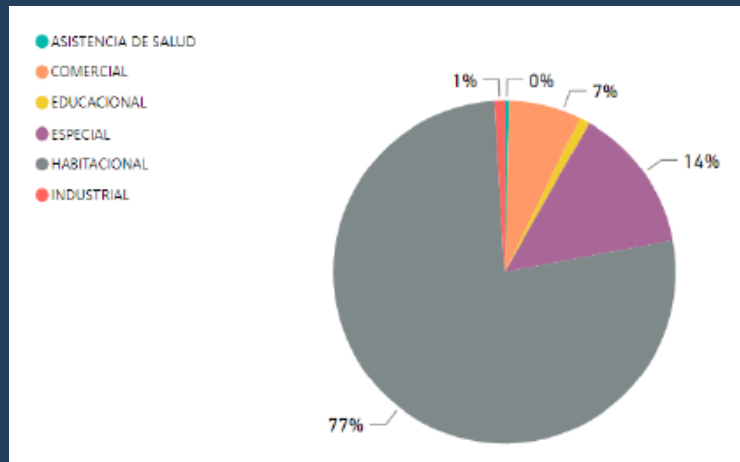


En 2019 se declararon ante SEC Araucanía un total de 20.162 instalaciones eléctricas. 77% de ellas de uso habitacional.

## Instalaciones Eléctricas Inscritas



Toda instalación eléctrica y sus modificaciones deben ser ejecutadas por instaladores autorizados por esta Superintendencia y comunicadas a este organismo.





# FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

## I. Inspecciones Área Eléctrica

Durante 2019 se realizaron 1252 inspecciones a instalaciones eléctricas a lo largo de la Región de La Araucanía.

- **1211 inspecciones de tipo documental**, lo que incluye revisión de cumplimiento en aspectos formales, legales y técnicos de la instalación y revisión de planos.
- **41 inspecciones de terreno**, que es cuando un fiscalizador de la SEC se constituye físicamente en aquellas instalaciones que del análisis previo realizado, arrojaban factores de mayor riesgo (foco en riesgo).

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Electricidad (TT)	41	22	53,6%

Adicionalmente se fiscalizó a la industria eléctrica en los ámbitos de calidad y continuidad de suministro, y requiriendo Planes de Acción para reducir los tiempos de interrupción que afectan a los clientes de la región.



# FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

## I. Inspecciones Área Eléctrica

Como parte de la labor de la SEC, en 2019 se abordó la fiscalización de Productos, realizando la Dirección Regional de La Araucanía 37 inspecciones generando 4 procesos administrativos.



En 2019 se declararon ante SEC Araucanía un total de 7.170 instalaciones de gas.

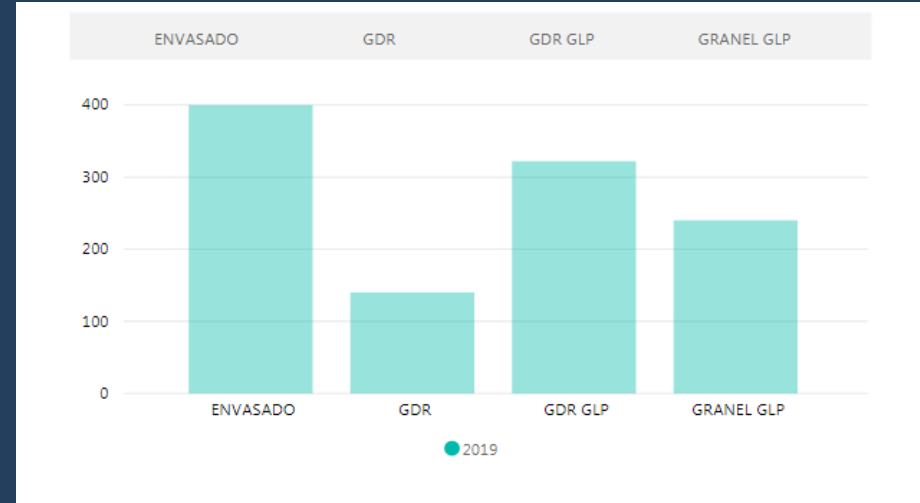
Toda instalación nueva de gas y sus modificaciones deben ser ejecutadas por instaladores de gas autorizados por esta Superintendencia y declarada ante este organismo.



# Emergencias en la industria del gas

SEC Araucanía, tiene un balance de las emergencias ocurridas en la industria de los combustibles durante el año 2019.

El informe del año 2019 indica que el proceso que concentra mayor cantidad de emergencias es el envasado (cilindros de gas), y al revisar las instalaciones al interior de los hogares, que son responsabilidad de los usuarios, la mayoría de las emergencias se concentran en las redes interiores (45%), es decir, tuberías. Al analizar sólo los artefactos que se utilizan dentro de los hogares, la mayoría de las emergencias se concentra en los calefones (26%); seguidos de las cocinas (22%)



2019	
TR_DESC	Total año anterior
ENVASADO	400
GDR GLP	322
GRANEL GLP	240
GDR	140
<b>Total</b>	<b>1102</b>

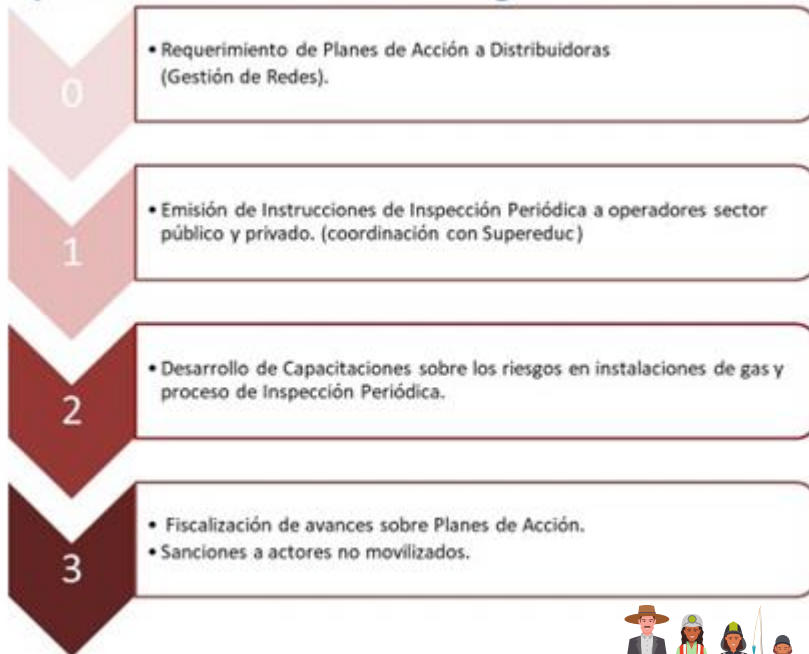


# Acciones para disminuir Emergencias



Durante 2019 se dio continuidad a la Agenda de Seguridad en materia de Gas, movilizando a sostenedores educacionales, municipales y privados, de la región para realizar la certificación de sus instalaciones interiores de gas. ( renovación de sellos verdes)

## Etapas del Plan de Acción Regional



Asimismo, y con el objetivo de que las empresas de gas desarrollen sus operaciones de almacenamiento, transporte y distribución de gas en forma segura, controlando el riesgo de manera tal que no constituyan peligro para las personas o las cosas, y lograr una reducción en la cantidad de emergencias de gas ocurridas en la región de la Araucanía, se instruyó Planes de Acción a las 4 distribuidoras de gas a nivel regional, para reducir las emergencias.



## I. Inspecciones Área Combustibles

Durante 2019 se realizaron 213 inspecciones a instalaciones de combustibles líquidos y gaseosos en la región de la Araucanía.

- **171 inspecciones de tipo documental**, lo que incluye revisión de cumplimiento en aspectos formales, legales y técnicos de la instalación y revisión de planos.
- **42 inspecciones de terreno**, en que fiscalizadores de la SEC se constituyen físicamente en aquellas instalaciones que del análisis previo realizado, arrojan factores de mayor riesgo (foco en riesgo).

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles (TT)	42	36	85,71%
Combustibles (TD)	171	37	21,63%



- Durante el año 2019, la SEC Araucanía efectuó 30 fiscalizaciones directas a Instalaciones de CL, que el análisis previo, indicaba que presentaban mayor riesgo ya sea EESS. no asociadas a marca (Sin Logo) o por reclamos o denuncias de ciudadanos. Lo anterior sobre el universo de 132 EESS a nivel regional. Lo anterior se suma al requerimiento de Planes de Acción a las empresas distribuidoras de combustibles para la regularización de sus instalaciones.



# 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
<b>IX</b>	<b>534</b>	<b>215</b>
XIV	199	63
X	464	141
XI	70	18
XII	76	24
<b>TOTAL</b>	<b>7.343</b>	<b>2.689</b>

- En el ámbito de la calidad de los combustibles, a nivel regional se verificó la calidad del combustible en 255 Tanques muestreados según Resolución Exenta 19.049 de 2017 y las muestras realizadas por la DR que establece un sistema de muestreo aleatorio en el universo de estanques de la región. Resultando un cumplimiento de la calidad de 98,04% en estos muestreos.





# Atención ciudadana

Durante 2019, SEC Araucanía realizó un total de 30 salidas para dar charlas, dirigidas a diversos universos de usuarios, dando a conocer la funcionalidad de la SEC

Estas acciones de difusión, con foco en la seguridad de las instalaciones de gas y electricidad tienen por objeto informar sobre la seguridad de los energéticos y los derechos del ciudadano en materia energética.



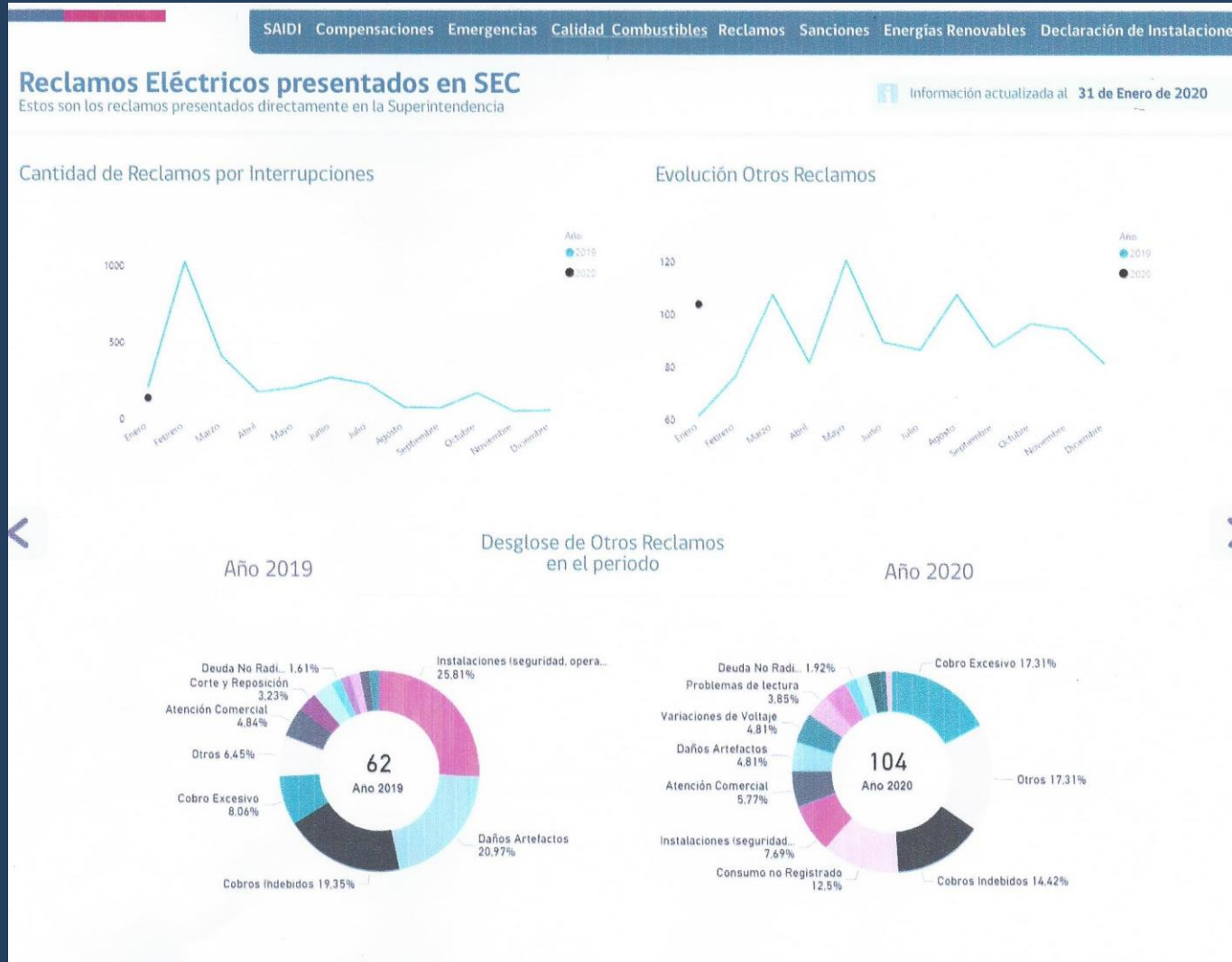
- Con la campana de difusión regional, nuestra institución es más conocida y se refleja en el aumento de un 31.53% de reclamos recibidos

- Siendo las materias más recurrentes, las referidas a Daños de Artefactos y Atención Comercial.



- Las reclamaciones presentadas a SEC en 2019 fueron resueltas en favor de los usuarios en un 23,53% y acogidos parcialmente en un 5,88%.

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



# Atención ciudadana

En 2019 SEC Araucanía concretó 11 nuevos Convenios de Cooperación, con municipios de la región. Acercando los servicios de la SEC a la comunidad, al contar con un operador municipal de las plataformas SEC.



Municipalidad de  
Perquenco



*Junto a ti, la Comuna crece!*



I. Municipalidad de Freire



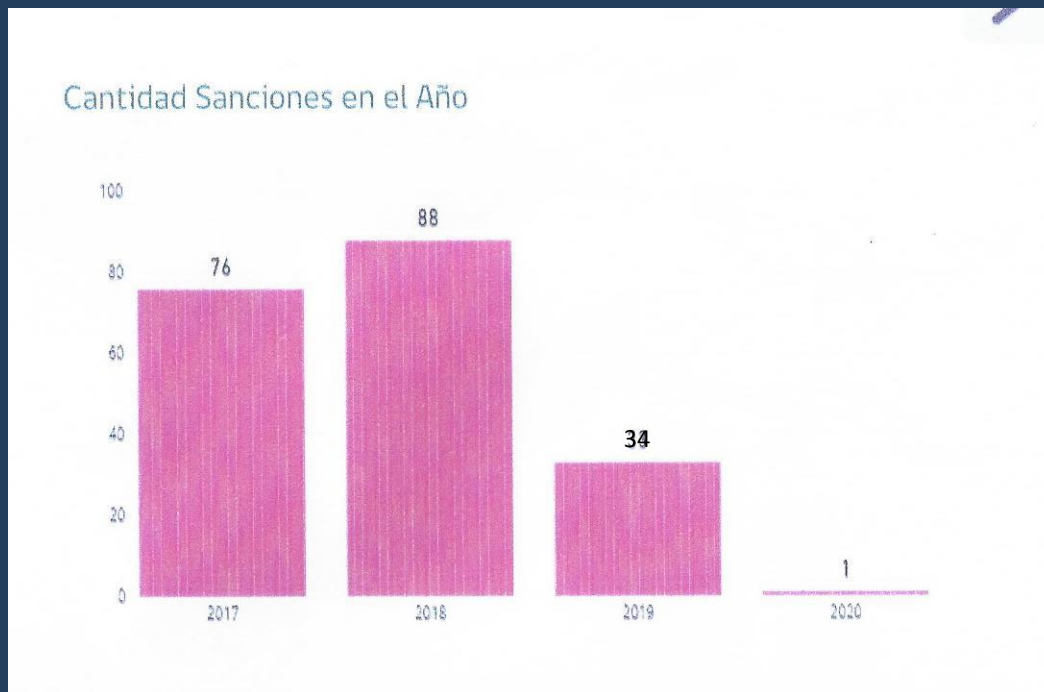
I. Municipalidad de Loncoche  
*Ciudad Amigable*



# Monto de Sanciones Cursadas

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

En 2019 se concluyeron 34 procesos administrativos iniciados en el mismo año, por un total de \$ 546 millones.



# MUCHAS GRACIAS



Cuentas Públicas  
**Participativas**  
**2019**