



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA 2023

Cuenta Pública Participativa

REGION DE ATACAMA



118 AÑOS TRABAJANDO PARA LAS PERSONAS



118

Años

- El año 2022 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 118 años de trabajo aportando a conseguir servicios y productos energéticos seguros y de calidad para los ciudadanos de nuestro país.
- Una larga historia, en que particularmente los últimos años hemos definido que las personas están en el centro de nuestra acción.
- Para ese fin, hemos decidido trabajar junto a todos los actores, generando un diálogo participativo entre industria, usuarios, clientes y la autoridad, tendiente a elevar los estándares de calidad de los servicios prestados; pero también, a ejercer el rol que la ley nos faculta para llevar procesos administrativos y aplicar las sanciones correspondientes cuando las exigencias normativas no son cumplidas.

Misión Institucional de la SEC

Art. 2 ley 18.410

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



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

NUESTRA GESTIÓN 2022

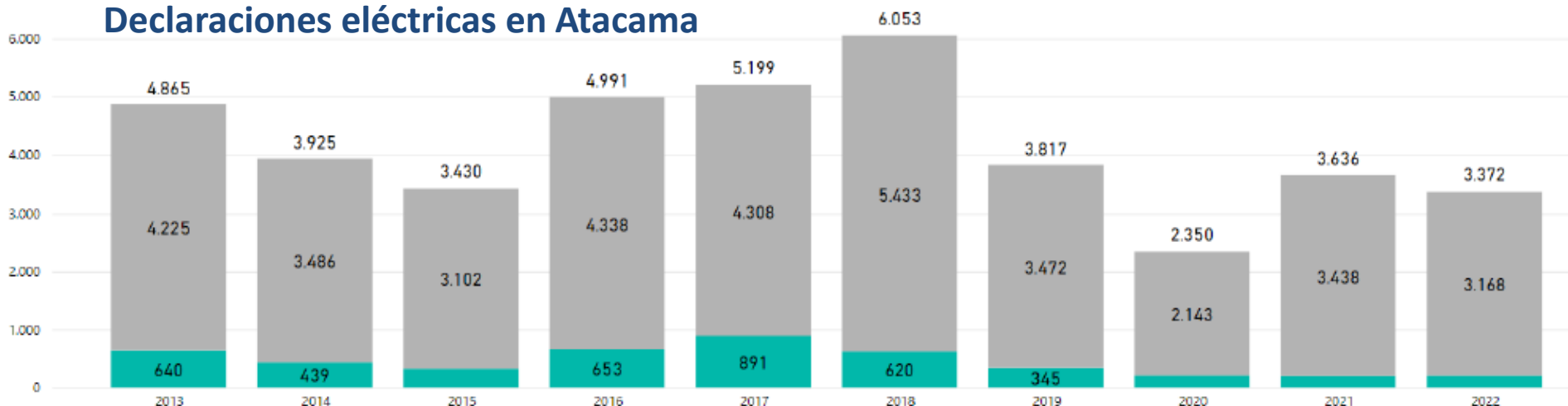
Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos

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



A nivel país, más de 309 mil instalaciones eléctricas fueron declaradas en SEC el año 2022

Declaraciones eléctricas en Atacama



En Atacama fueron 3372 instalaciones eléctricas declaradas durante el 2022, representando una disminución de un 7,26% en relación al año 2021.

El 94% de las declaraciones corresponden a instalaciones nuevas y un 6% a instalaciones existentes.



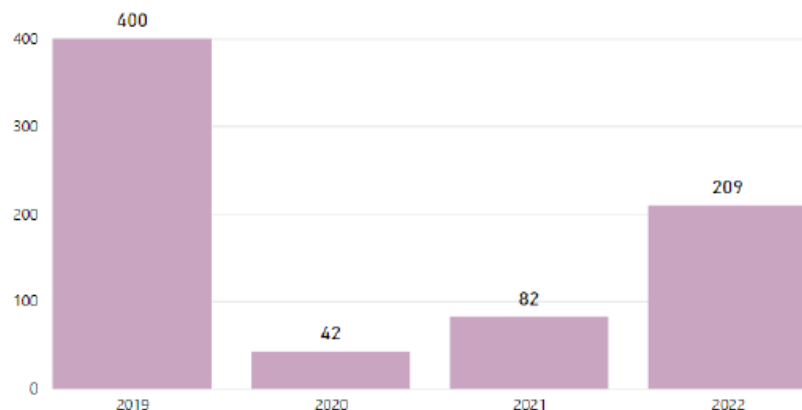
Generación Distribuida

Durante el año 2022 nuestro país registro 6023 proyectos Net Billing inscritos (Trámite TE-4) equivalentes a 53,99 MW

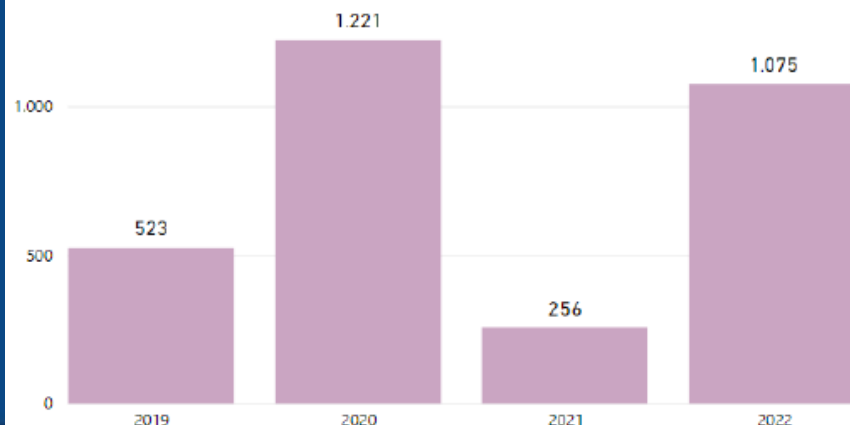
A nivel regional, en Atacama durante el 2022 se inscribieron 209 instalaciones equivalentes a 1075 kW, de las cuales 163 se ubican en la provincia de Copiapó, 37 en la provincia de Chañaral y 09 en la provincia del Huasco.



 **Cantidad de Instalaciones Inscritas**



 **Cantidad de kW Inscritos**



Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD)

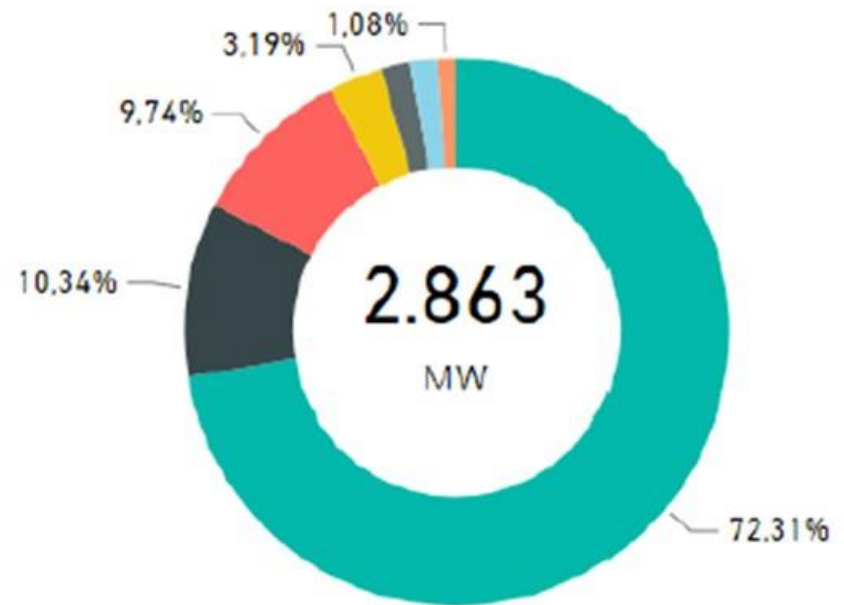
Durante el año 2022 nuestro país registró 684 instalaciones PMGDs declarados y en operación con una potencia equivalente a 2863 MW



A nivel regional, en Atacama durante el año 2022 se pusieron en servicio 17 proyectos con una potencia instalada de 122 Kw

Potencia Instalada por Fuente de Energía

Fotovoltaico Hidro Diesel Eólico Biogas Gas Natural Biomasa



Electro movilidad

Estaciones de carga para Vehículos Eléctricos.

- Durante el 2022 a nivel nacional se declararon 288 cargadores entre públicos y privados, que en su conjunto representan 3.120 kW instalados.
- A nivel nacional existen en funcionamiento 360 instalaciones para carga de transporte publico con una potencia instalada de 37,3 MW
- A nivel regional durante el 2022 se declaró 1 cargador , lo que nos da un total de 4 cargadores entre públicos y privados existentes en la región y 102,8 KW de potencia instalada.



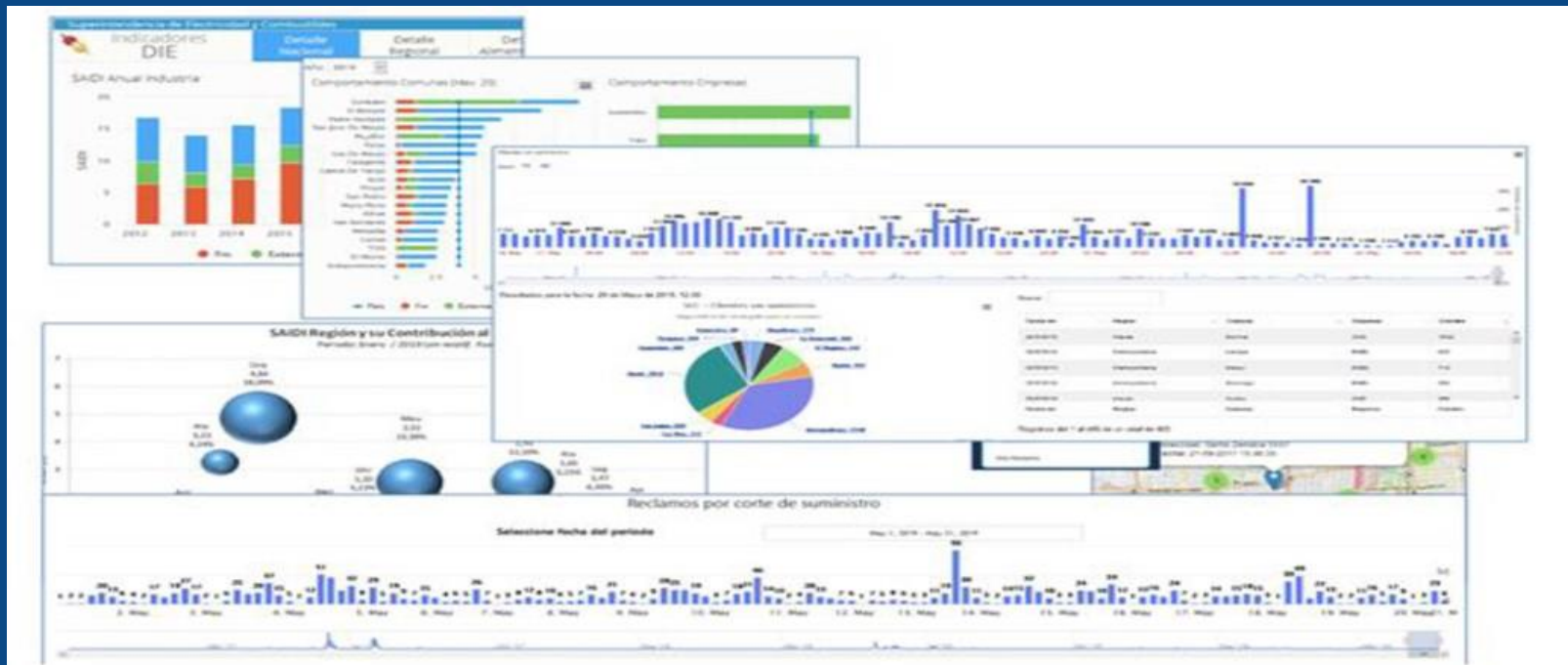
Continuidad de Suministro Eléctrico

El Foco cambió desde las instalaciones a las personas

Calidad de suministro



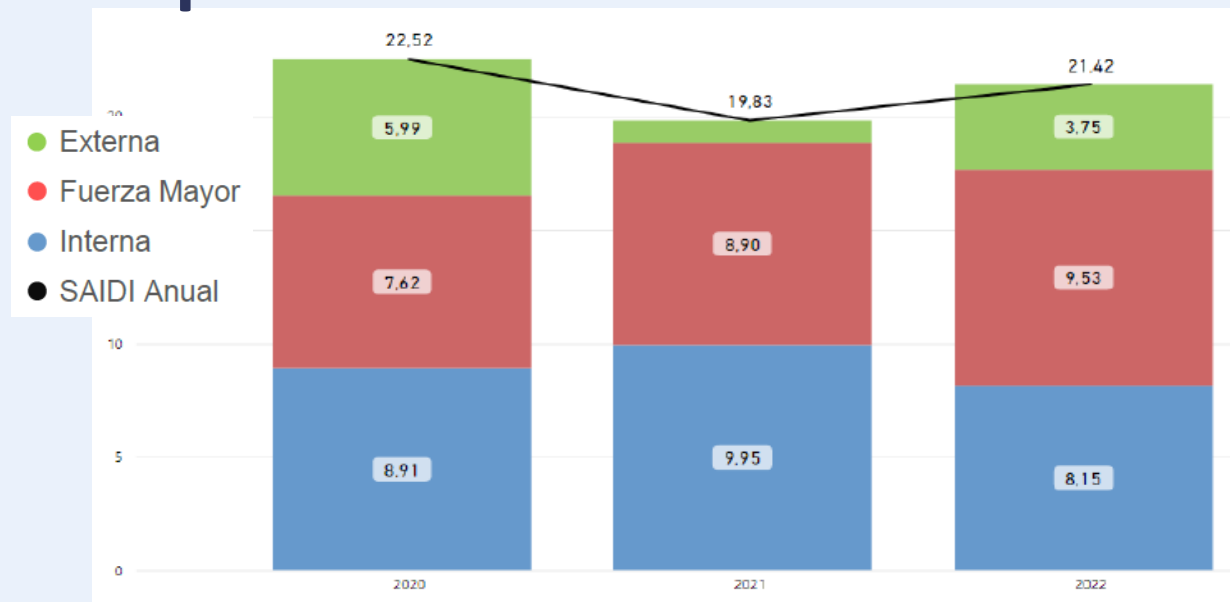
Nuevos estándares de continuidad más exigentes



Utilizamos aplicaciones TI para el monitoreo global y al detalle, del desempeño del mercado eléctrico nacional en el ámbito de la Distribución de energía

En 2022 el Indicador SAIDI arrojó 12,69 horas en promedio de Interrupciones a nivel nacional

El SAIDI anual acumulado para Atacama durante el 2022 llegó a 21,42 hrs., lo que representa un aumento de un 8,01% respecto de las hrs. promedio de desconexión del 2021



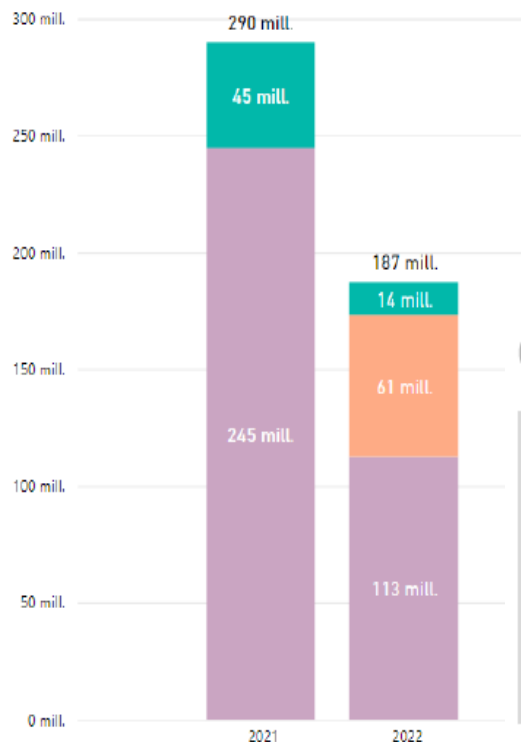
- El aumento en el indicador SAIDI se debió principalmente al aumento de desconexiones por fallas clasificadas como Fuerza Mayor y por Causas Externas.

Las desconexiones de responsabilidad directa de la Empresa Distribuidora CGE (por causa Interna) disminuyeron un 18,09% (1,85 hrs.) en relación al año 2021. Y ninguna comuna de la región superó el valor máximo permitido por la norma técnica

Compensaciones: El año 2022 se pagaron \$6.670 millones a cerca de 5,3 millones de clientes a nivel país.



Monto de Compensaciones por Año



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.



Cantidad de Compensaciones por Año

Tipo	2021	2022
Automática	89.353	74.463
Instruida	3	49.094
Recalificada	20.706	3.223
Voluntaria	0	0
Total	110.062	126.780

Compensaciones Instruidas

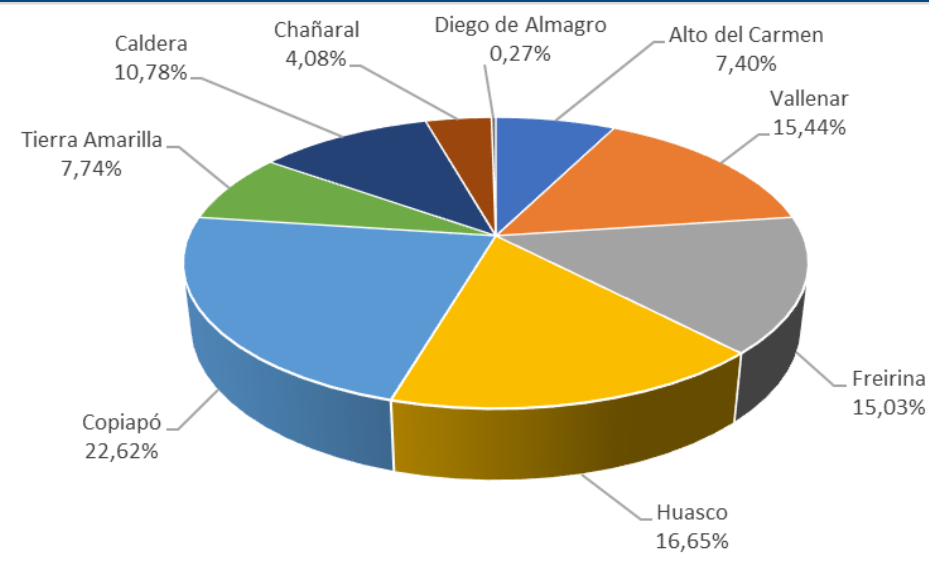
Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, luego de una instrucción de la SEC, a partir de interrupciones de suministro no autorizadas, ocurridas en los sistemas de transporte o generación eléctrica.

A nivel regional se pagaron compensaciones por un total de \$187 millones a 126.780 clientes de la región, lo que implica un 35% menos, que el valor total compensado el 2021.

Planes de Acción

Entre las principales medidas que la SEC instruyo a las empresas para mejorar los indicadores de continuidad de servicio, están la aplicación de Planes de Acción preventivos para evitar Interrupciones de Suministro

ORD 10025 (año 2022)				
comunas	N° Actividades de mantenimiento	M \$ costo asociado	N° Proyectos de inversión	M \$ costo asociado
Alto del Carmen	32	21,0	7	74,3
Vallenar	91	64,0	11	134,9
Freirina	20	13,2	11	180,4
Huasco	14	17,3	13	197,3
Copiapó	230	10,5	22	280,9
Tierra Amarilla	124	77,5	3	22,2
Caldera	26	4,5	6	134,3
Chañaral	25	18,4	2	34,1
Diego de Almagro	6	3,4	0	0,0
Total General	568	229,9	75	1058,3



643 Actividades asociadas a Planes de Acción sobre alimentadores y redes BT de la Empresa Eléctrica CGE en la región de Atacama se instruyeron e implementaron durante el año 2022.

El costo total de estos Planes alcanzó los \$1,288 millones de pesos

NUESTRA GESTIÓN 2022

Calidad y Seguridad en el uso de los Energéticos

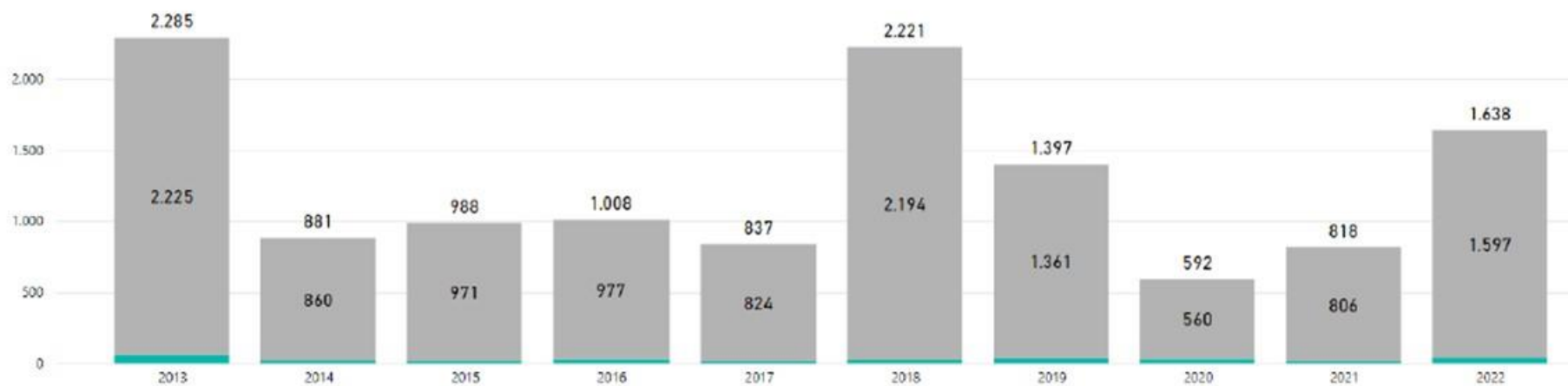
En el Ámbito de los Combustibles, buscamos evitar/reducir las Emergencias y accidentes en el uso y manipulación de los energéticos y que todas las personas accedan a Combustibles de Calidad e Instalaciones Seguras para su uso



78.834 instalaciones de gas se declararon en la SEC el año 2022. Toda instalación declarada debe contar con sello verde

Instalaciones de Gas inscritas

Región de Atacama



En Atacama fueron 1638 instalaciones de gas declaradas durante el 2022, lo que representando un aumento de un 100% en relación a la cantidad de instalaciones declarada en 2021.

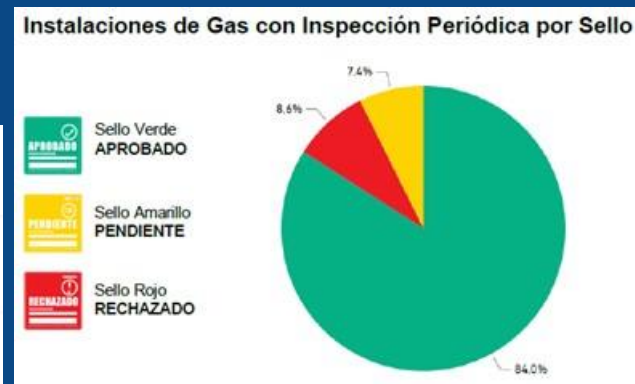
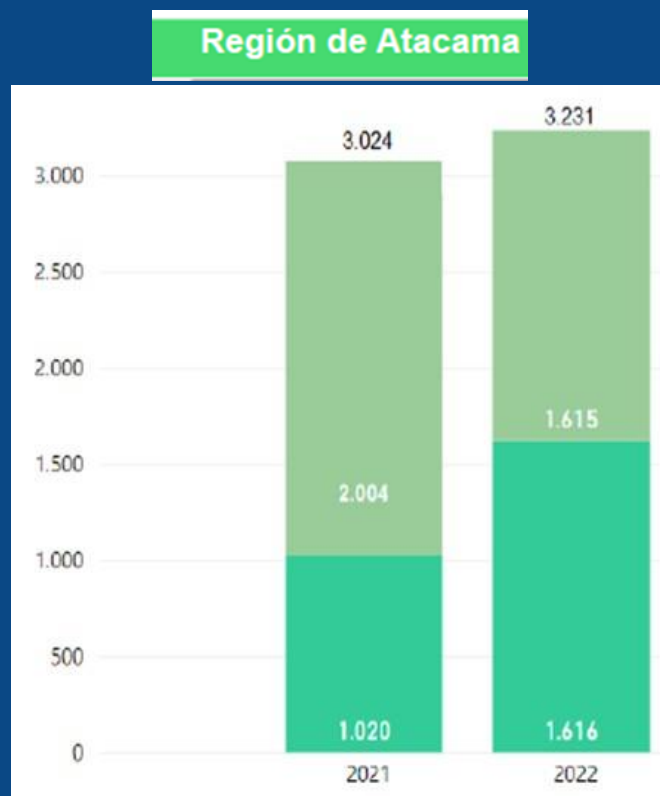
El año 2022 a nivel país, se verifican 380 mil instalaciones de gas, las que incluyen cerca de 290 mil inspecciones periódicas

En Atacama durante el 2022:

- Se sometieron a Inspección periódica 1615 instalaciones de gas.
- Y se Certificaron 1616 instalaciones de gas.

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.

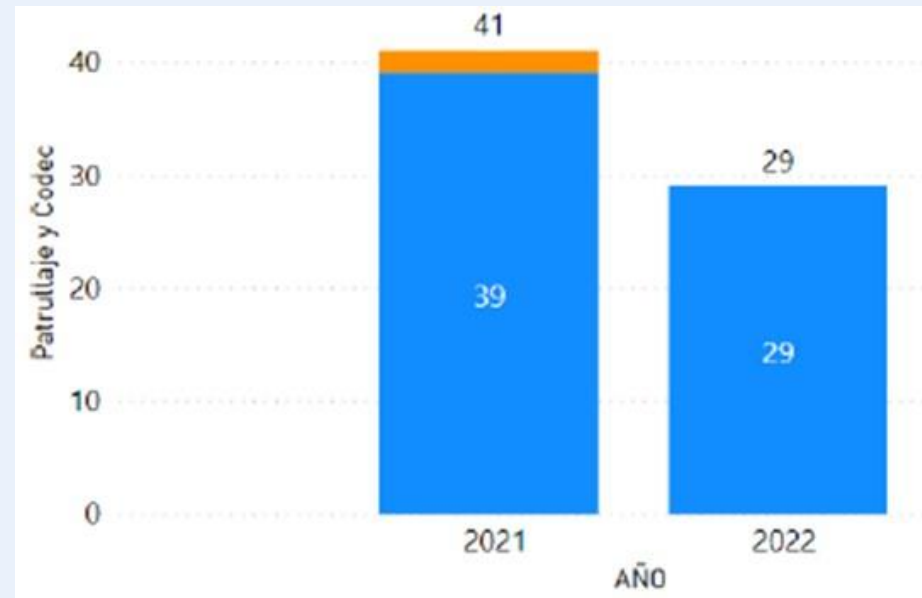


- El 84% de las instalaciones sometidas a inspección periódica en Atacama obtuvieron sello verde.

El año 2022 en Atacama se realizaron 29 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, principalmente por fugas de gas.



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

CODEC: defectos críticos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas que conllevan un corte del suministro de gas.

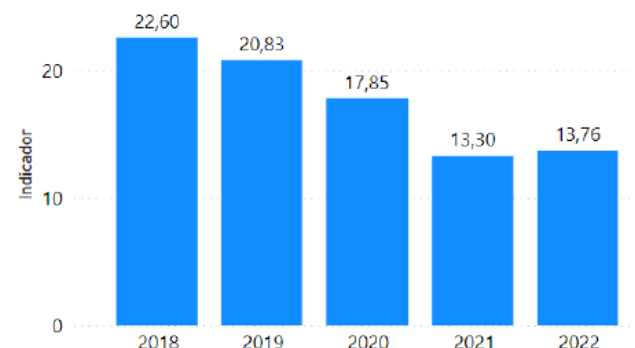
En Atacama las emergencias totales en el segmento envasado bajaron de 1,91 a 1,61 por cada 10 mil cilindros vendidos en el 2022 (cerca de 1 millón 76 mil cilindros comercializados al año).

Las emergencias de gas de red y granel presentaron un leve aumento de 3,45% en relación a las emergencias del año 2021.

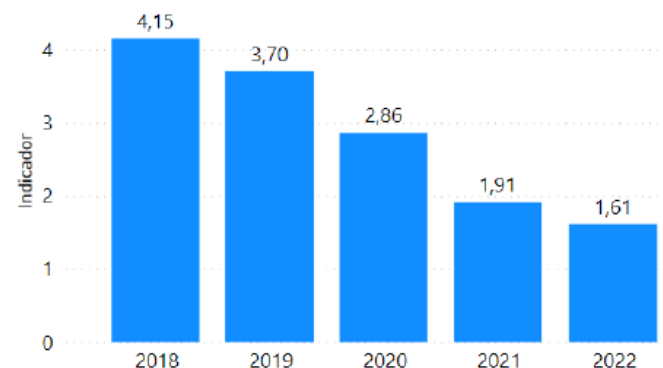
Accidentes por Tipo de Combustible

	Año	Accidentes	Lesionados	Fallecidos
 Granel	2021	0	0	0
	2022	0	0	0
 Gas Red GLP	2021	0	0	0
	2022	0	0	0
 Gas de Red	2021	0	0	0
	2022	0	0	0
 Envasado	2021	1	0	0
	2022	1	0	0
Totales				
	2021	1	0	0
	2022	1	0	0

Indicador de Emergencias cada 1.000 clientes



Indicador de Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos

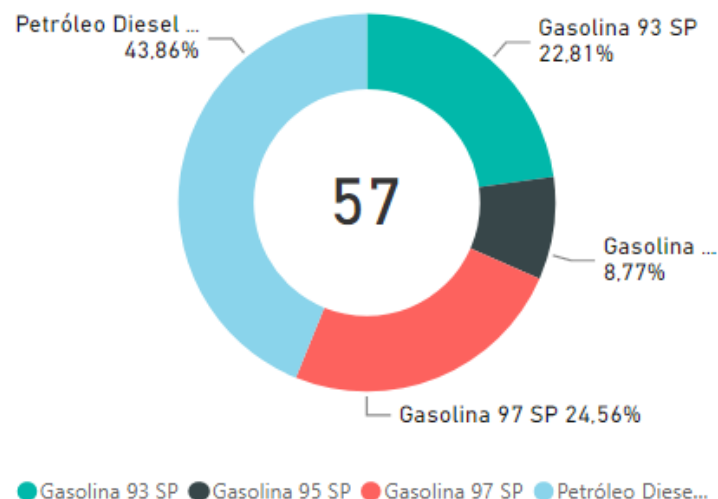


Calidad de los Combustibles

Durante el año 2022 se inspeccionaron en Atacama 22 instalaciones de venta de combustibles líquidos, realizando toma de muestras de 57 estanques, para verificar la calidad del producto, resultando el 100% de las muestras satisfactorias.



Calidad de tanques muestreados por tipo de combustible



Buscamos que las personas cuenten con productos seguros en sus hogares



Desarrollamos herramientas para empoderar e informar a las personas



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

El año 2022 a nivel país se certificaron y marcaron un total de 684 millones de productos, 575 mill. de productos eléctricos y 109 mill. de productos de combustibles.

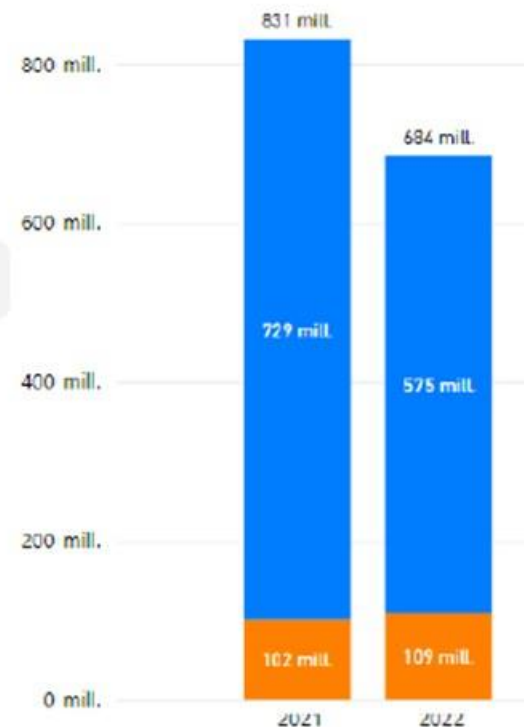


Total Productos Certificados

2021 830.863.849

2022 684.304.019

● Eléctrico ● Combustible



Durante el 2022 en Atacama se realizaron fiscalizaciones a comercio local, se intensificó la difusión de información por medios regionales y la participación de seminarios regionales, con el mensaje de preferir y exigir productos eléctricos y de gas que sean seguros y que cuenten con el sello QR de la SEC.

FISCALIZACIONES DIRECTAS

- El 2022 aún bajo los efectos de la pandemia COVID 19, en la región se realizaron 20 inspecciones de terreno a instalaciones que presentaban altos factores de riesgo, rechazándose un 100% de estas por dicha causa.
- 439 fiscalizaciones documentales se ejecutaron el 2022, con un rechazo cercano al 50% por incumplimientos normativos. Con ello logramos obtener instalaciones mas seguras para los usuarios.



Región de Atacama

AMBITO	TEC. TERRENO		TEC. DOCUMENTAL	
	REALIZADAS	RECHAZADAS	REALIZADAS	RECHAZADAS
ELECTRICO	16	16	402	198
COMBUSTIBLES	4	4	37	21
TOTALES	20	20	439	219
		100%		49,88%

ATENCIÓN CIUDADANA

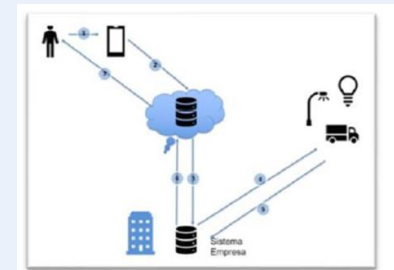
Los Ciudadanos están en el centro de nuestra Razón de Ser!



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



Software CRM de clase mundial para la gestión de requerimientos



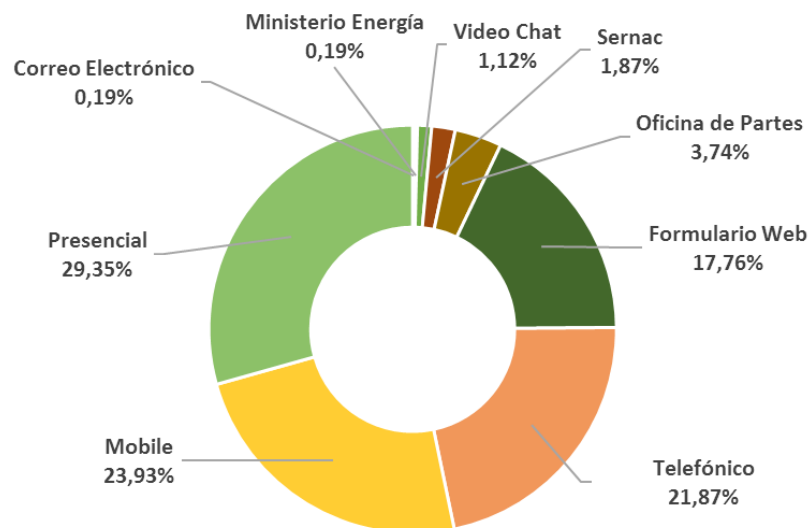
Integración con procesos y sistemas de las empresas

Convenios con
Municipalidades



Disponibilidad y cobertura en nuestros Canales de Atención

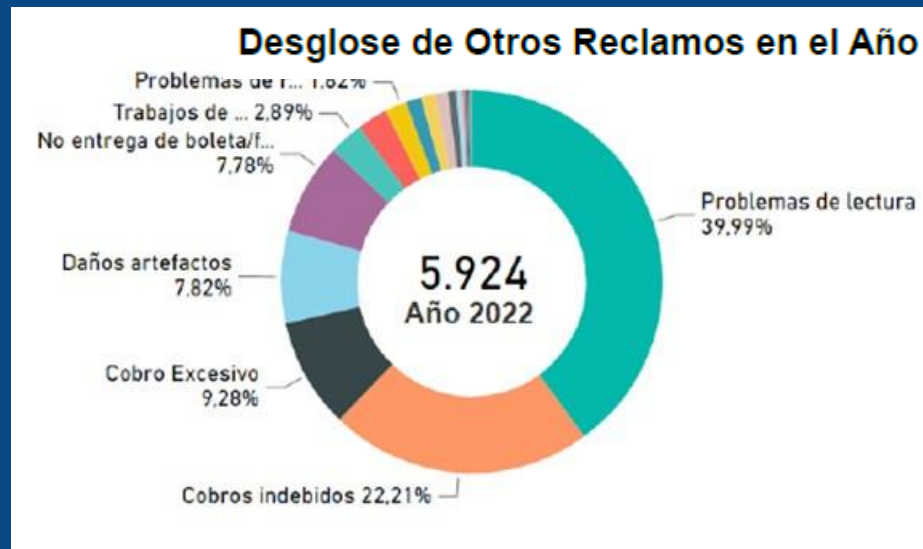
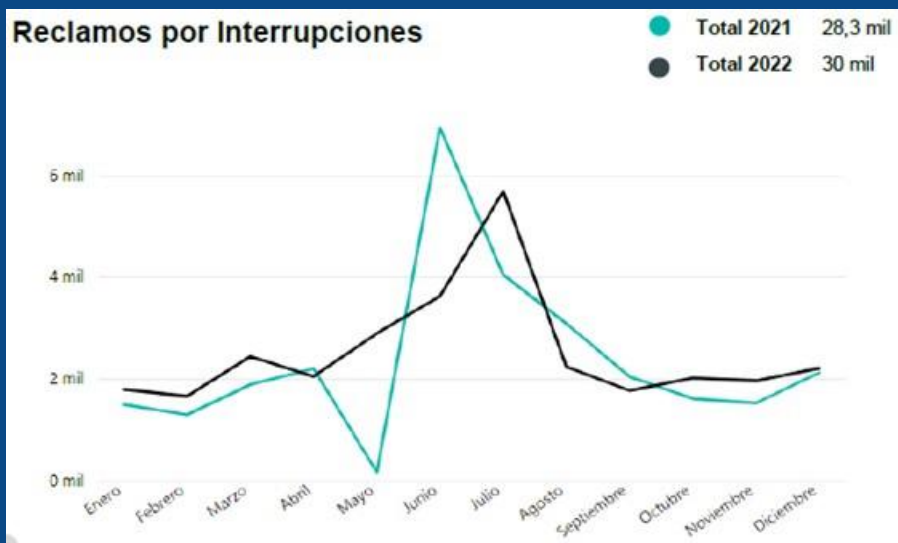
En relación al año 2021, los reclamos y atenciones efectuadas en la Dirección Regional SEC durante el 2022 (854 denuncias o reclamos), presentaron una disminución de un 12,5%.



En el caso de reclamos recibidos en Atacama, el canal predilecto es Presencial 29,35% y Mobile 23,93%, que sumados al canal WEB y el Telefónico alcanzan el 92,9%, posicionando y validando nuestra política de acercarnos a la ciudadanía mediante el desarrollo y mejora de nuestros canales digitales.

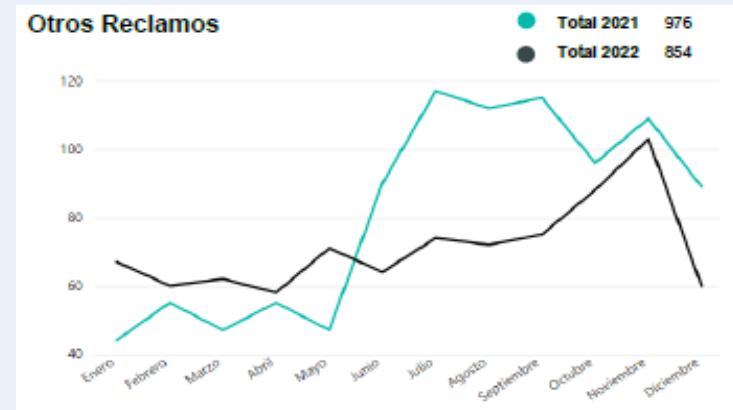


En el 2022 la distribuidora eléctrica CGE en Atacama recibió 30.246 reclamos por interrupciones de suministro y 5.924 reclamos por otras causas



- El pick de reclamos por interrupciones se dio en entre junio y agosto motivado por eventos climáticos que afectaron la región
- Problemas de lectura, cobros indebidos y excesivos, no entrega de boleta y daños a artefactos, representan el 87% del total de otros reclamos.
- Los usuarios tienen derecho a reclamar a SEC en los casos de falta de respuesta, respuesta insatisfactoria, o incumplimiento de lo comprometido.

Durante el 2022, del total de reclamos del área eléctrica recibidos en la oficina regional de Atacama, el 73,6% de ellos correspondieron a casos presentados previamente en CGE, los que debieron ser respondidos directamente en la SEC, por disconformidad del cliente con la respuesta entregada por la empresa que les suministra el servicio



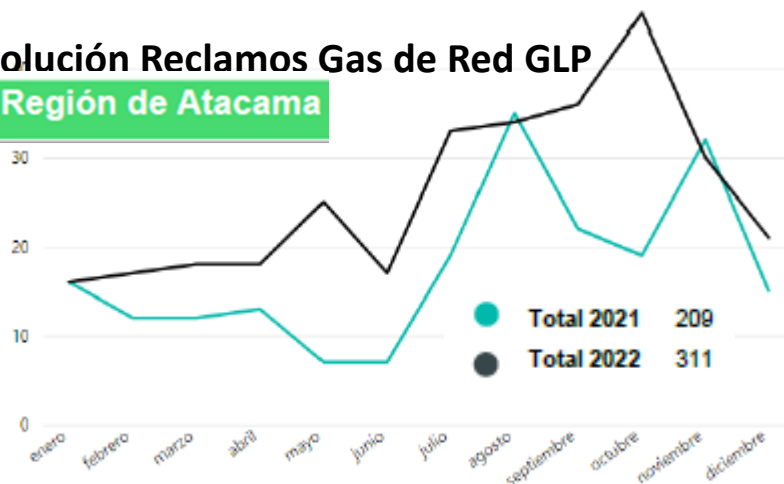
La tasa de aceptación de reclamos presentados y resueltos en la DR SEC Atacama alcanzó un 57,1% (muy alto), es decir la SEC acoge el reclamo del usuario considerando no aceptable la respuesta de la empresa de distribución.

● Rechazado ● Aceptado ● Parcialmente Aceptado

Reclamos Realizados a Empresas Distribuidoras de Combustibles en Atacama durante 2022.

Evolución Reclamos Gas de Red GLP

Región de Atacama



Se evidencia un aumento de un 48% en los reclamos en el segmento gas de red GLP en relación a los reclamos del 2021.

Desglose reclamos Gas de Red GLP

Sistemas de atención e informació...

11.58%

Seguridad y Continui...

26.69%

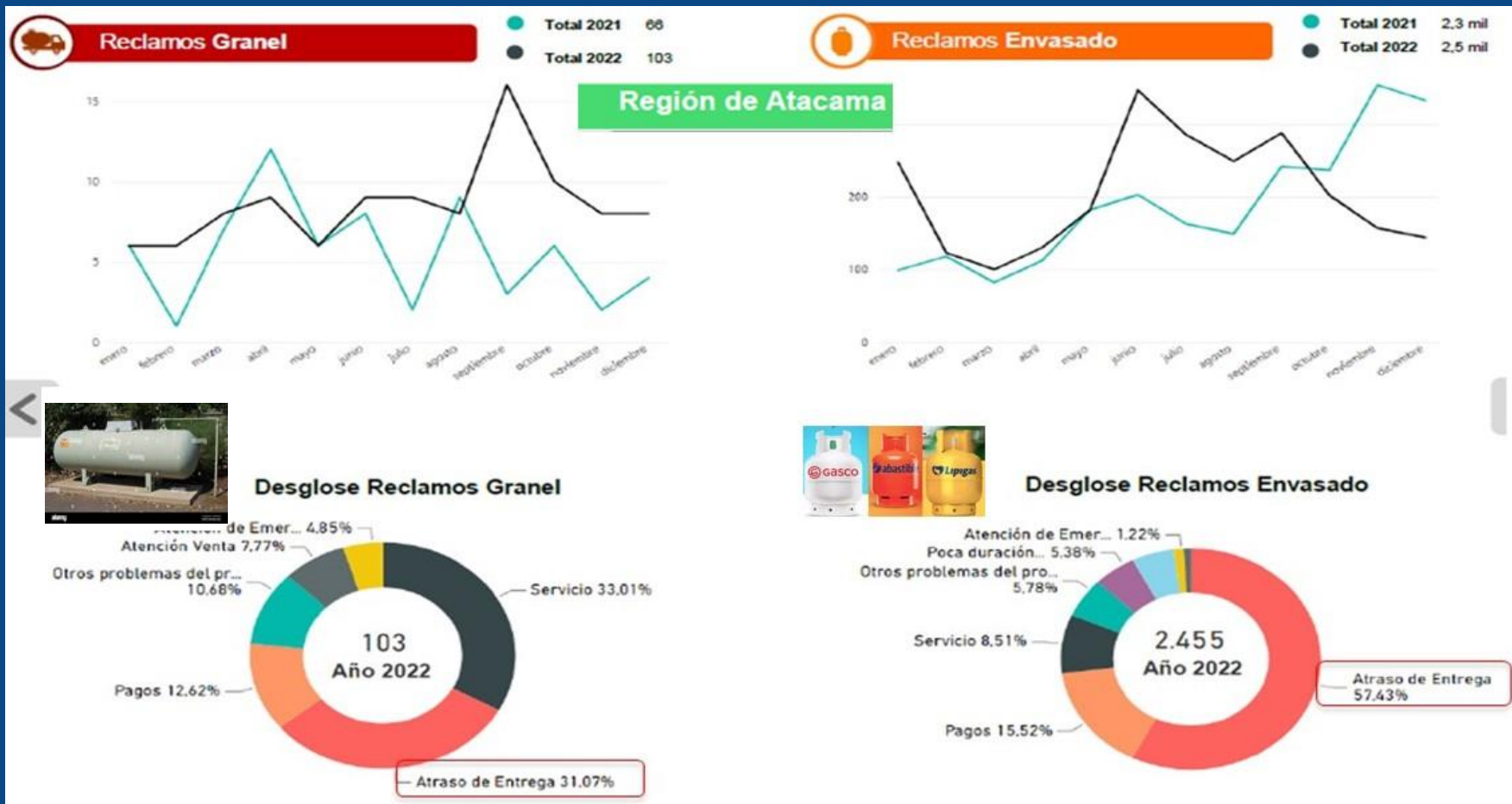
Correcta y oportuna medición y f...
60.77%

311
Año 2022

La correcta y oportuna medición y facturación se presenta como el principal tipo de reclamo 60,77% del total

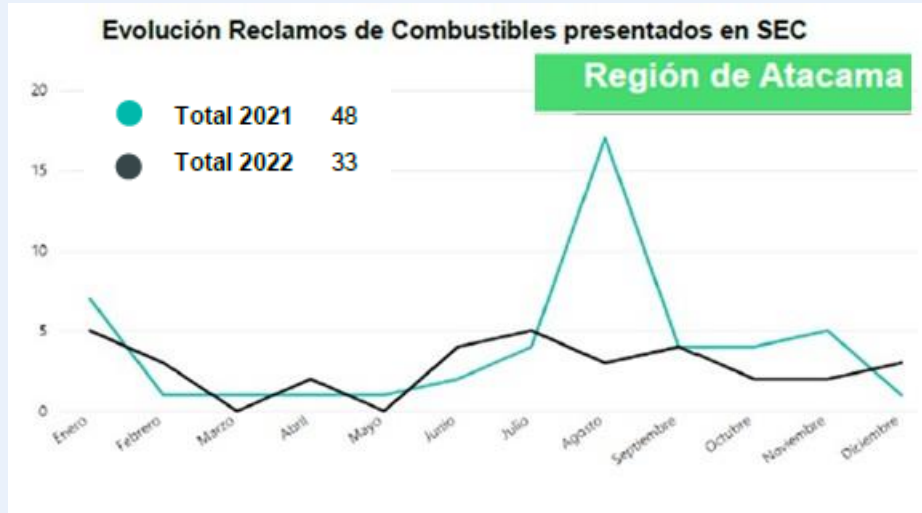


Reclamos Realizados a Empresas Distribuidoras de Combustibles en Atacama durante 2022.

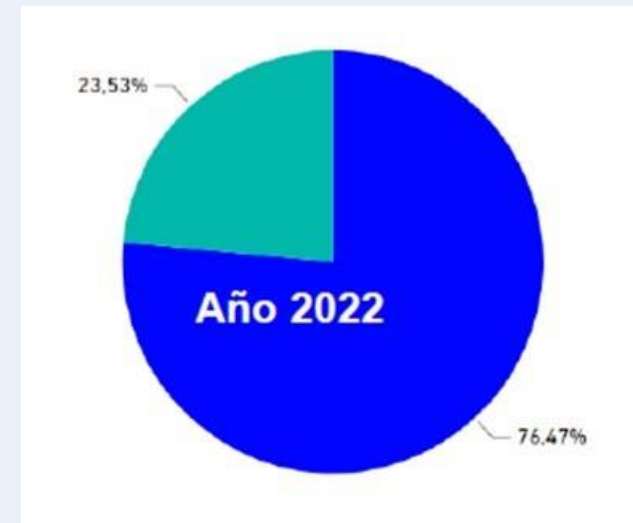


El año 2022, se evidencia una notoria alza en las reclamaciones en el segmento GAS Granel 56% y un leve aumento en reclamos del segmento Envasado GLP 8,6% en comparación al año anterior

Reclamos Área Combustibles presentados en SEC



El año 2022, la tasa de aceptación de reclamos presentados en SEC en el área de combustibles bordeó el 23,56%, evidenciando que el mercado de los combustibles da respuestas satisfactorias a los clientes en un 76,4% de los casos reclamados por los usuarios.

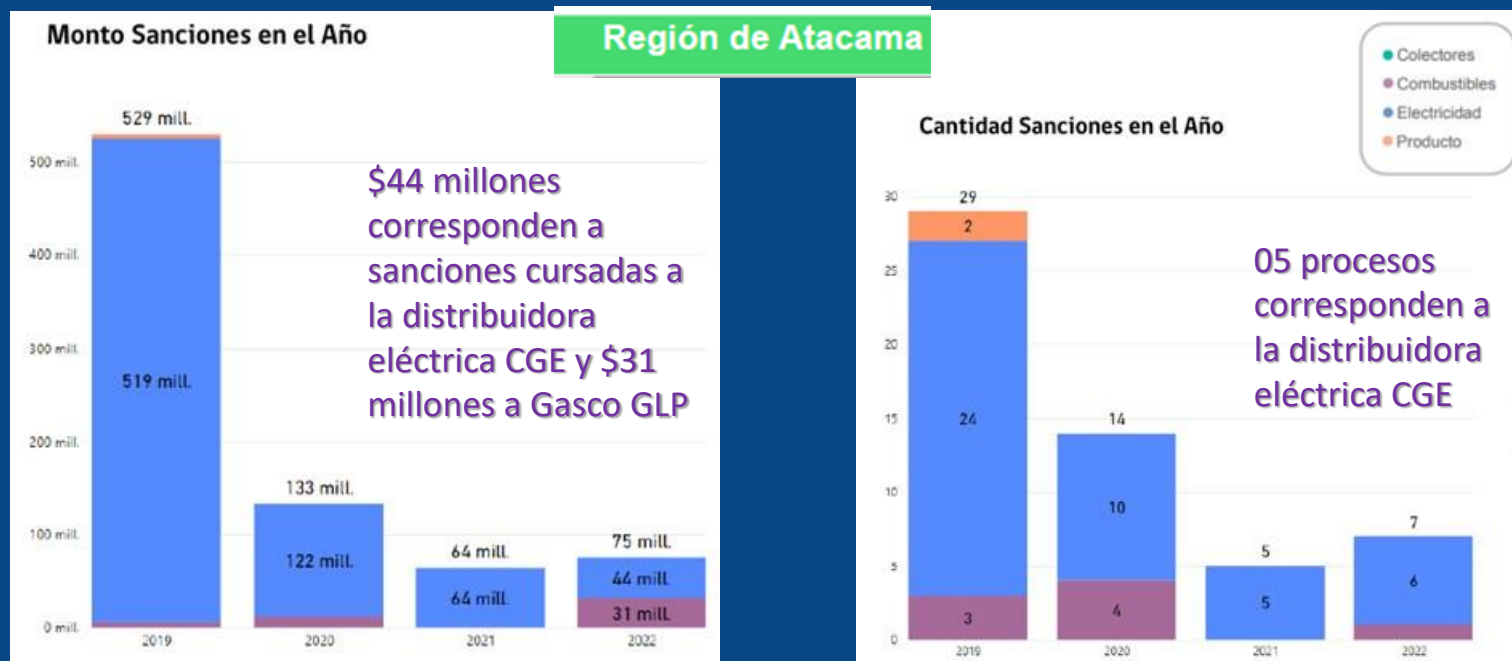


Sanciones

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



\$27.784 millones en sanciones fueron cursados por la SEC el año 2022, en 680 procesos administrativos, que buscan entregar señales para que los sancionados corrijan incumplimientos normativos.



Las sanciones cursadas en Atacama se aplicaron a la Empresa CGE Distribución y a Gasco GLP en el ámbito de los combustibles, por incumplimientos de obligaciones técnicas o reglamentarias. El año 2022 se concluyeron 07 procesos administrativos iniciados en el mismo año, con un total de \$ 75 millones cursados como multas.

SEC Atacama en la prensa



SEC Atacama entrega recomendaciones para un uso seguro de las estufas al interior de los hogares

Mayo 31, 2022

Una serie de recomendaciones entregó



alefaccionar su vivienda, el llamado es a comprarlo en el



SEC Atacama a los usuarios a través de su página web para ingresar denuncias y reclamos.



Comienza Nuestro Matinal "Un Nuevo Día" miércoles 01 junio 2022

Atacama Noticias Televisión



ATACAMA

SEC Atacama detalla que las inspeccionadas el año 2021 casi duplica cifra del 2020



Fiscalizan la calidad del combustible a la venta en estaciones de servicio

TIERRA AMARILLA. Serán analizadas para constatar que el combustible puesto a la venta cumpla con los estándares de calidad.

Ministerio de Energía y SEC entregan consejos para un uso seguro de los energéticos en los hogares durante Fiestas Patrias

*Las autoridades entregaron una serie de recomendaciones, destacando los cuidados al utilizar parrillas a gas y eléctricas y la importancia que hoteles y hostales cuenten con Sello Verde OK, lo que acredita que sus instalaciones de gas son seguras.



Participación Ciudadana

A nivel regional la DR SEC Atacama participa de :

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



GRACIAS

