

SEC

**DIRECCIÓN REGIONAL
DE LOS LAGOS**

**CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
'24**



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO

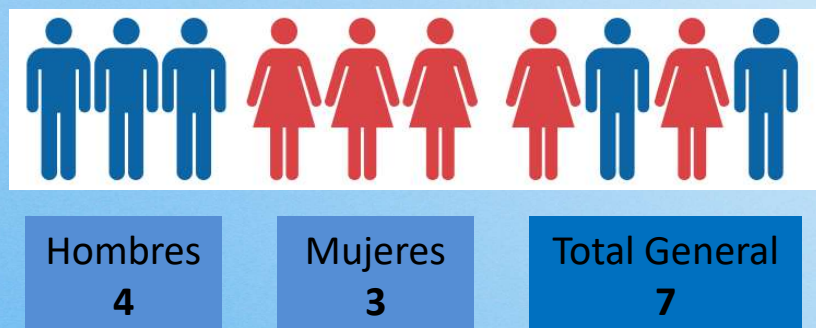
DIRECCIÓN REGIONAL SEC DR X – LOS LAGOS



La Dirección Regional SEC de Los Lagos cubre un territorio de 48.584 km², (6,4% del territorio nacional) que se extiende desde San Pablo a Alto Palena y Quellón.

Este territorio cuenta con 828.708 habitantes según el Censo 2017, donde un 73,6% es Urbano y el 26,4% Rural, distribuidos en 30 comunas y 4 Provincias, en territorio continental e insular.

DIRECCIÓN REGIONAL SEC DR X – LOS LAGOS



En la Dirección Regional han trabajado en 2023 un total de 7 funcionarios públicos, todos titulares, distribuidos en Oficina Central Puerto Montt y Oficina Provincial Osorno.

1 funcionario en calidad contractual de Planta y 6 a Contrata.



DIRECCIÓN REGIONAL SEC DR X – LOS LAGOS: NUESTRO EQUIPO



Director Regional



Fiscalizadora área
Electricidad



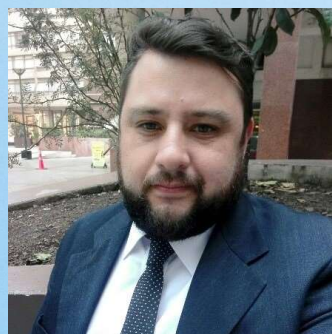
Fiscalizador área
Electricidad



Fiscalizador área
Combustibles



Administrativa
Puerto Montt



Administrativo
Puerto Montt



Administrativa
Osorno



MISIÓN INSTITUCIONAL DE LA SEC

Art. 2° Ley 18.410

“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

¿CÓMO LO HIZO NUESTRA DIRECCIÓN REGIONAL EN 2023?



MISIÓN INSTITUCIONAL DE LA SEC

Art. 2° Ley 18.410

ÁREA ELECTRICIDAD:

- Gestión de interrupciones (SAIDI-SAIFI)
- Gestión de reclamos
- Fiscalización instalaciones interiores
- Fiscalización instalaciones ERNC
- Fiscalización eléctrica distribución
- Fiscalización de productos
- Fiscalización accidentes eléctricos



MISIÓN INSTITUCIONAL DE LA SEC

Art. 2° Ley 18.410

ÁREA COMBUSTIBLES:

- Gestión reclamos
- Fiscalización instalaciones
- Fiscalización calidad combustibles líquidos
- Fiscalización calidad gas
- Fiscalización sello verde
- Fiscalización de productos
- Gestión de Emergencias



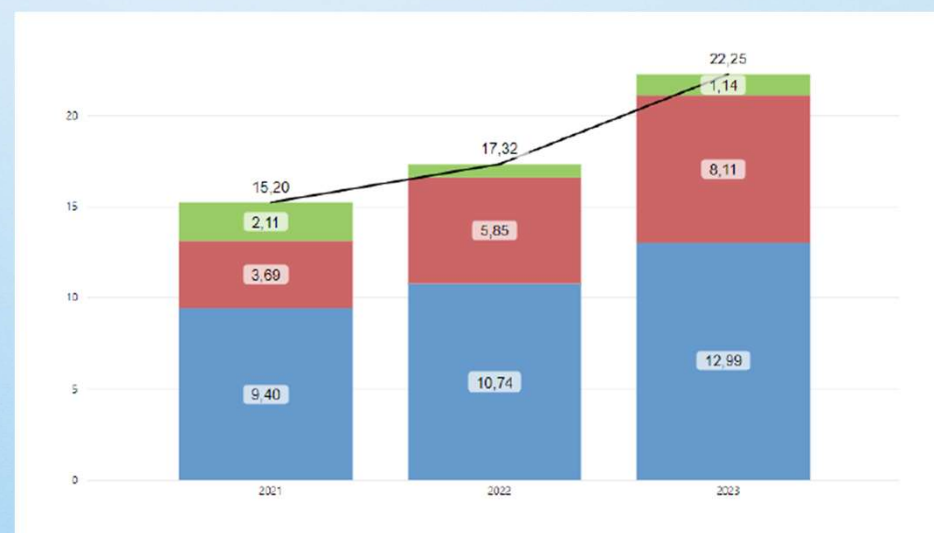
ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI

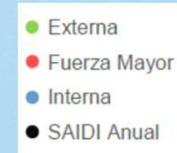


La SEC aplica un modelo de gestión de interrupciones basado en el indicador SAIDI. El que refleja el tiempo promedio de interrupción por cliente conectado al sistema eléctrico.)

La Gestión de interrupciones se ha desarrollado en la Región en conjunto con las empresas eléctricas, y ha implicado el requerimiento constante de Planes de Acción, por Comuna y Alimentadores deficitarios, a su vez de planes de acción puntuales durante todo el año.



El SAIDI Interno (duración promedio de las interrupciones con responsabilidad de la Distribuidora) en la Región aumentó en 2,25hrs en comparación con el año 2022. Variando el indicador desde 10,74 horas del SAIDI del año 2022 a 12,99 horas en 2023.



ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI

COMPARATIVA SAIDI 2021 – 2022 - 2023



El año 2022 el SAIDI Total Región (incluye interrupciones por Fuerza Mayor, Externas e Internas) fue de 17,32 horas, mientras que el año 2023 fue de 22,25 horas lo que refleja un aumento de 4,93 horas (4 horas y 56 minutos)

ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI

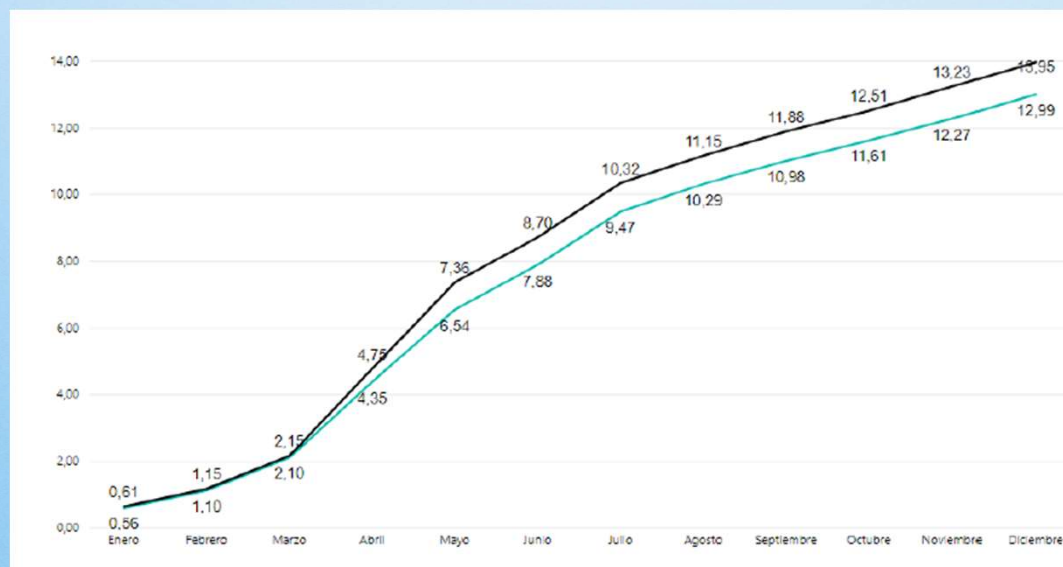


El indicador SAIDI considera las causales de Fuerza Mayor, Externas e Internas. La Meta SEC desde 2020 fue bajar las interrupciones internas a un dígito y a una hora en 2050. A 2023 las interrupciones internas llegaron a 13,95 horas post recalificación.

SAIDI Comparado 2023

Causa Interna

- Dato informado Empresas
- Dato Recalificado SEC



El mercado eléctrico de distribución regional está formado por 418.089 clientes distribuidos en 153 Alimentadores de SAESA, Luz Osorno, Edelayen, CRELL y COOPREL.



ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI

La superación de estándares de interrupciones del Reglamento obliga a las distribuidoras al pago de compensaciones a los usuarios.



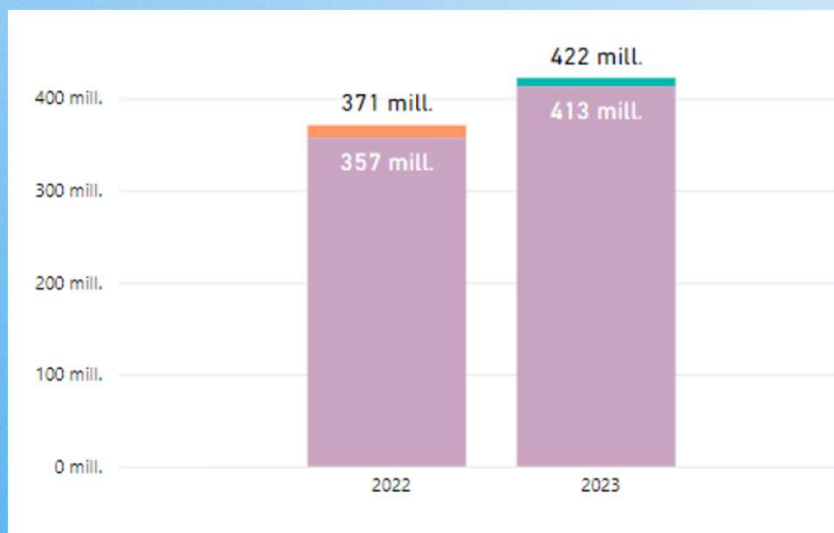
Automática

Instruida

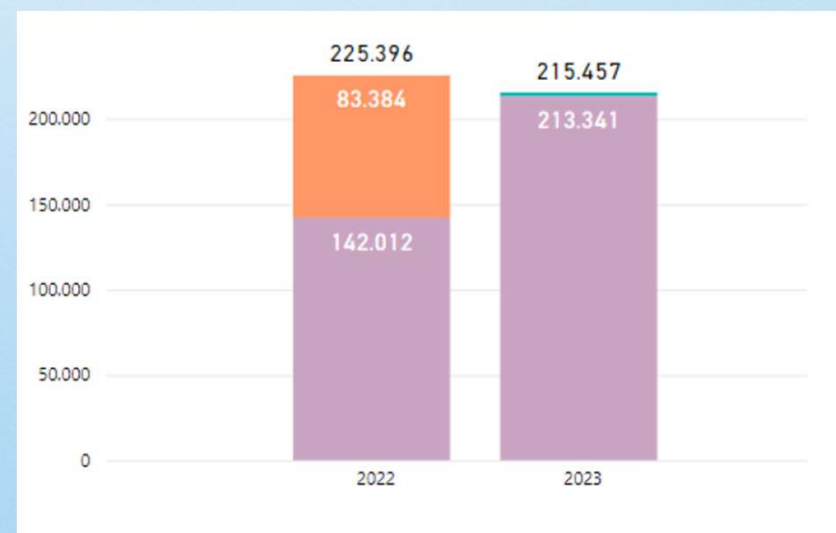
Recalificada

Voluntaria

Monto de Compensaciones por **Año**



Cantidad de Compensaciones por **Año**



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización de instalaciones

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



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización directa de instalaciones



Durante 2023 se inscribieron 333.243 instalaciones a nivel nacional en el ámbito eléctrico, inscribiéndose 26.010 en la Región de Los Lagos, fiscalizando mediante las 3 formas disponibles: Mesón Electrónico ADE, Revisión Documental TD o Revisión en Terreno TT.



En el año 2023 se inicia una marcha blanca del Plan de Fiscalización anual, es así que en la Región se realizaron 214 documentales (TD) y 28 en terreno (TT).

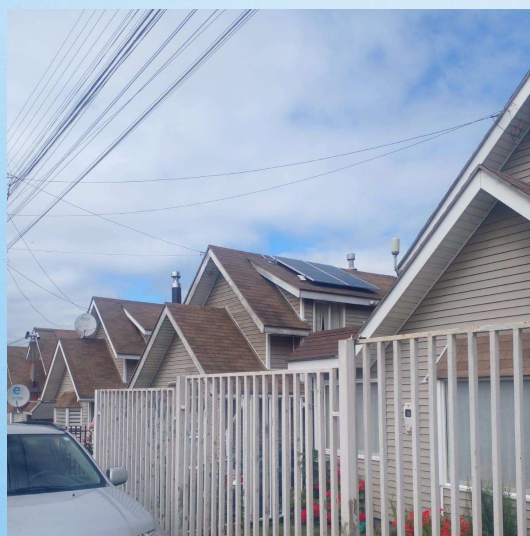


ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización instalaciones ERNC



Los trámites TE4 en 2023 a nivel nacional fueron 5.281 con 60.365 kW de potencia, de los cuales 234 corresponden a nuestra Dirección Regional Los Lagos, con un total de 1.471 kW renovables.



La SEC Regional el año 2023, priorizó: Instaladores que declaraban por primera vez una instalación de ERNC, proyectos masivos con financiamiento estatal como el proyecto CASA SOLAR de la Agencia de Sostenibilidad Energética e incluso soluciones fotovoltaicas off grid en sectores aislados de la Región.



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización infraestructura eléctrica



La revisión en terreno del estado de las redes eléctricas es de vital importancia para verificar que las empresas eléctricas están cumpliendo con la obligación de mantenimiento y seguridad.



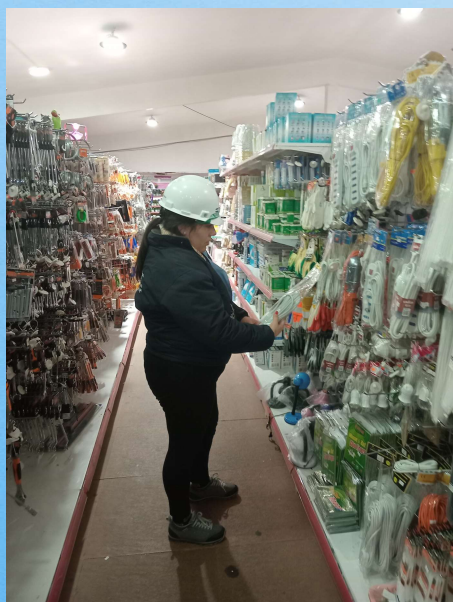
En general, se detectan situaciones de falta de mantenimiento en empalmes y falta de despeje vegetativo, situaciones que representan peligro para las personas y cosas. Para ello se realizan instrucciones de regularizar las situaciones detectadas o exigencia de planes de acción según corresponda.



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización productos

Se designan tipos de productos por mes, los que son fiscalizados en protocolos de certificación y sello QR.



Se realizan programas especiales de fiscalización dependiendo de la estación del año, en ocasiones en compañía de la SEREMI de Energía y también en coordinación con la Delegación Presidencial Regional en conjunto con otros organismos del Estado como Servicio de Salud, Aduanas y SII.

ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización accidentes eléctricos



Dentro de nuestro deber fiscalizador, se encuentra la investigación o reporte de terreno de aquellas situaciones en los que las personas han sido afectadas por un evento eléctrico, desde lesiones menores hasta la muerte.

Por lo anterior, nuestro personal fiscalizador levanta antecedentes en terreno y luego emite un informe de las causas del evento para las acciones legales que los afectados y/o sus familias puedan iniciar.



ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de reclamos: Fiscalización en terreno denuncias y reclamos

Gran importancia para la ciudadanía tiene que, ante sus denuncias y reclamos, nuestro personal fiscalizador atienda en terreno sus preocupaciones y legítimas exigencias especialmente en el ámbito de la seguridad para las personas y cosas.



ÁREA COMBUSTIBLES

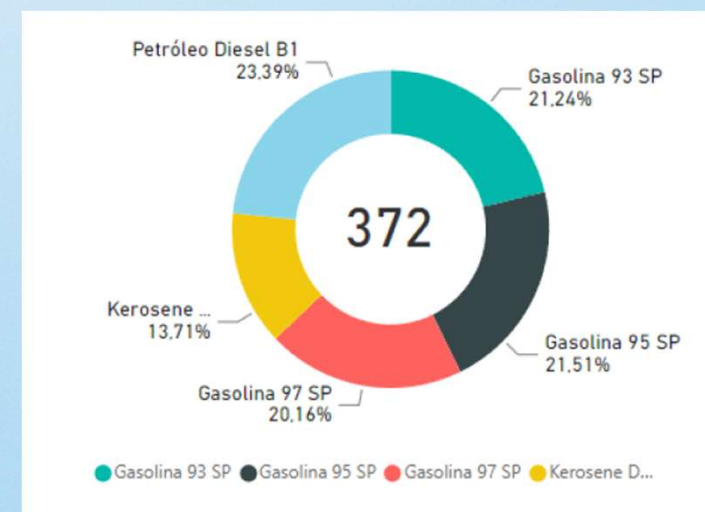
Fiscalización directa instalaciones

En el ámbito de combustibles, la SEC ha realizado fiscalizaciones en las EESS, en materias de seguridad y toma de muestras de los combustibles líquidos.

En la Región existe un total de 473 tanques en 106 estaciones de servicio. Se muestrea la calidad de los combustibles líquidos en un 79% (372) de los tanques de la Región (corresponde a un 54% de las instalaciones de la Región), detectando un 99,46% de cumplimiento.



 TANQUES		
Instalaciones Muestreadas	Tanques Muestreados	Total Tanques
57	372	473



ÁREA COMBUSTIBLES

Fiscalización instalaciones

Durante 2023 se realizaron fiscalizaciones a las instalaciones interiores de gas, así como a las plantas de gas y estaciones de servicio en ámbitos de seguridad.



ÁREA COMBUSTIBLES

Fiscalización calidad combustibles

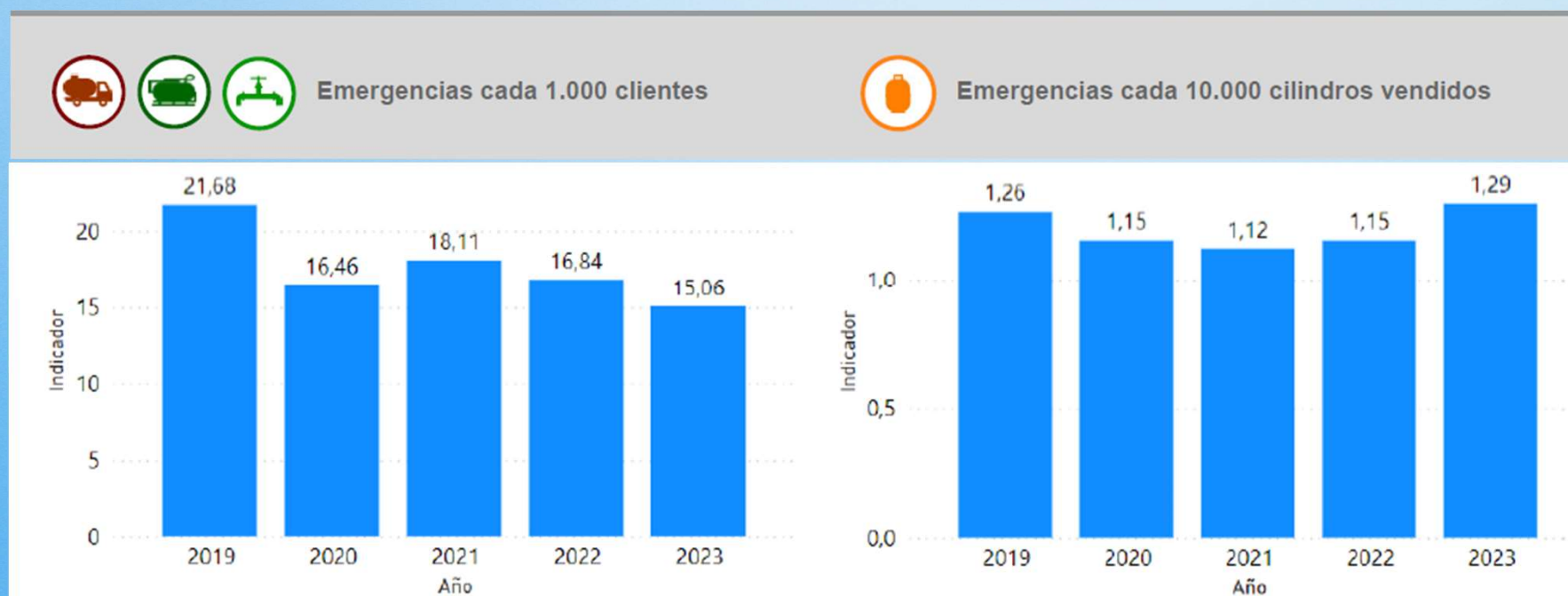
La SEC regional ha aportado a las políticas de control de Calidad de los combustibles realizando fiscalizaciones a plantas de envasado de GLP y muestreos periódicos a la calidad del gas licuado de petróleo en las plantas de envasado de Osorno: Abastible, Gasco y Lipigas.



ÁREA COMBUSTIBLES

Gestión de Emergencias

Los Indicadores de Emergencias en la industria del Gas son los siguientes en la Región de Los Lagos, entre Combustibles Envasados, Red Gas Natural, Red Gas Licuado Petróleo, Granel Gas Licuado Petróleo.






Indicador cantidad de Emergencias Total por año

ÁREA COMBUSTIBLES

Gestión de Emergencias

En los años 2022 y 2023 no se han producido accidentes con lesionados ni fallecidos en el mercado del gas.

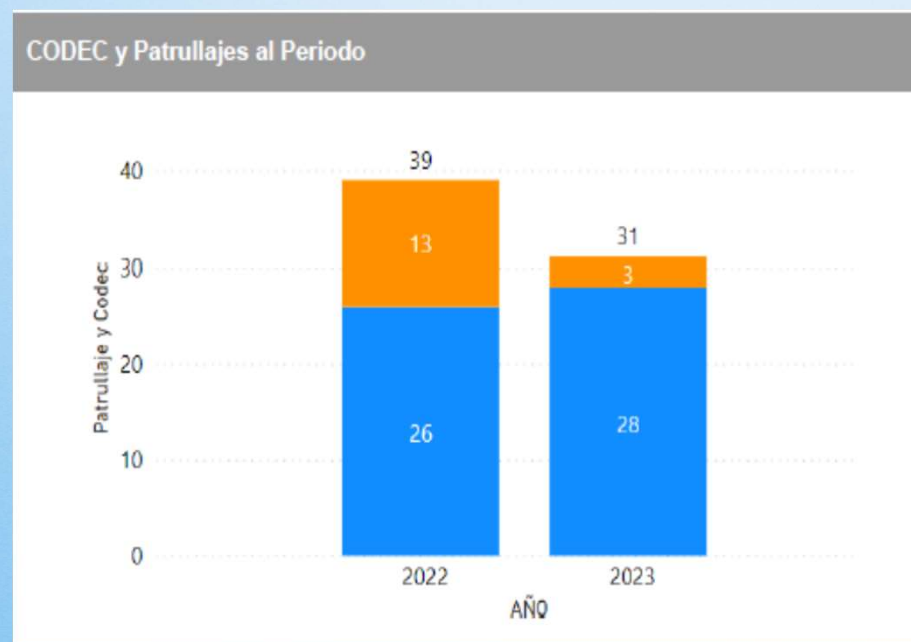
Accidentes por Tipo de Combustible

	Año	Accidentes 	Lesionados 	Fallecidos 
 Granel	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
 Gas Red GLP	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
 Gas de Red	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
 Envasado	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
Totales	2022	0	0	0
	2023	0	0	0



ÁREA COMBUSTIBLES

Acciones Preventivas Empresas de Gas



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

ÁREA COMBUSTIBLES

Gestión de Emergencias

Durante el año se realizaron reuniones regulares (cada 3 meses) con cada una de las empresas distribuidoras de gas en la Región: Abastible, Gasco, Lipigas y Metrogas, en las que se revisan los Indicadores de Emergencias en cada uno de los segmentos (Envasado, Gas de Red GLP, Gas de Red y Granel GLP).

Cuando se han detectado desviaciones y/o para mejorar los indicadores, se han solicitado los correspondientes Planes de Acción, para que las Distribuidoras hagan los trabajos y/o gestiones para la mejora de estos.



ÁREA COMBUSTIBLES

Fiscalización Sello Verde



Instalaciones de gas por año

Toda instalación de gas debe contar con Sello Verde, y como SEC Los Lagos el año 2023 se siguió con especial atención para que los recintos educacionales de la región cumplan con este requisito de seguridad por lo que se volvió a oficiar a todos los colegios, además de todos aquellos edificios habitacionales que tiene administración, en especial aquellos en los que se registraron emergencias.



Sello Verde
APROBADO

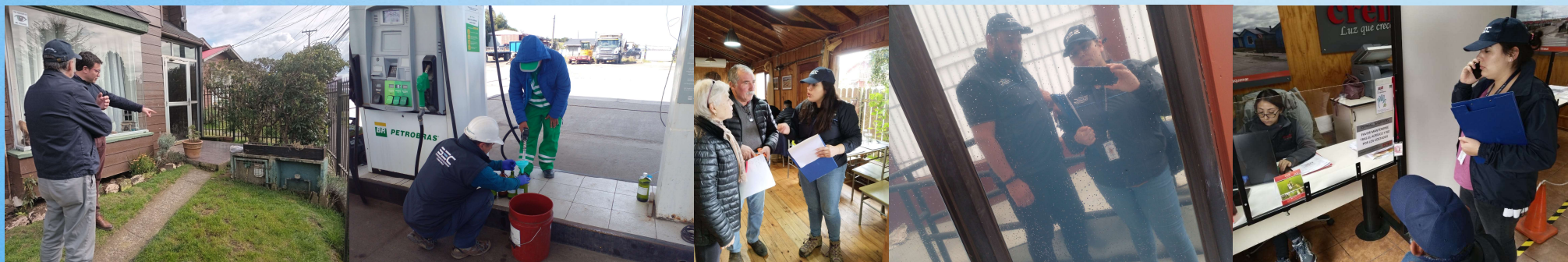


Sello Amarillo
PENDIENTE



Sello Rojo
RECHAZADO

¿CÓMO NOS EVALUAMOS?



ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos



La gestión regional se encuentra alineada con la Meta 2020, de reducir los tiempos de trámite de reclamaciones a solo 15 días. El sistema considera la respuesta de primer piso, de parte del prestador del servicio en plazo de 30 días.

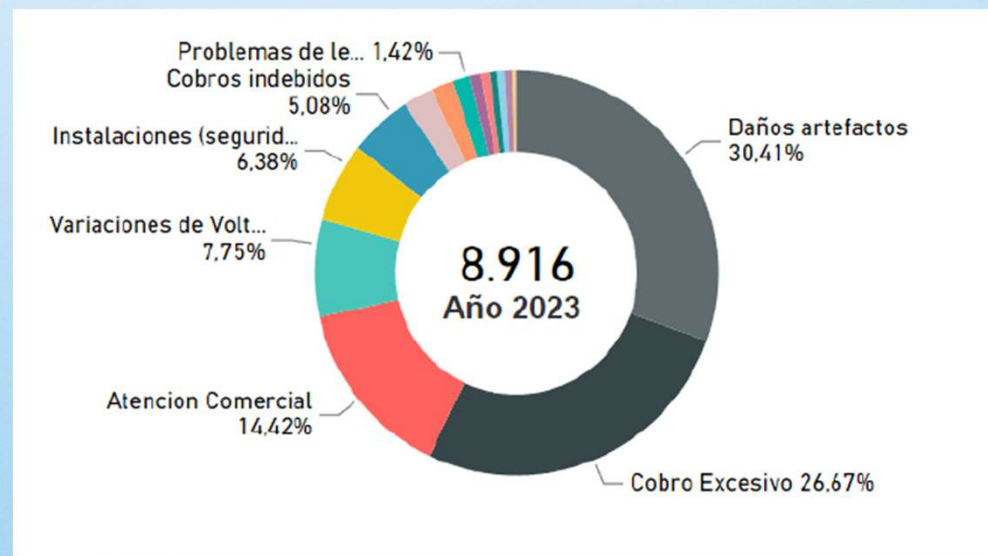
Los usuarios pueden presentar recursos de reposición ante disconformidad con una respuesta emitida por la SEC.

El sistema de atención a usuarios se gestiona desde la unidad de Experiencia del Cliente con apoyo tecnológico de la plataforma Right Now. Los ciudadanos pueden ingresar sus reclamos vía web (PC o celular), telefónica o presencial, fomentando que sea vía web por la rapidez y eficacia.



ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

En 2023 se registraron 8.916 reclamos del ámbito eléctrico por situaciones distintas a interrupciones de suministro. Principalmente por daños a artefactos, cobros excesivos y atención comercial.



NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios eléctricos.

ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

En el ámbito Combustibles se registran 2.566 reclamos por Gas de Red GLP, 165 por Gas Natural de Red, 1.131 reclamos por Gas Granel, y 8.486 por Gas Envasado. Haciendo un total de 12.358 reclamos en el año 2023.

Desglose Reclamos Gas Natural



Desglose Reclamos Gas de Red GLP

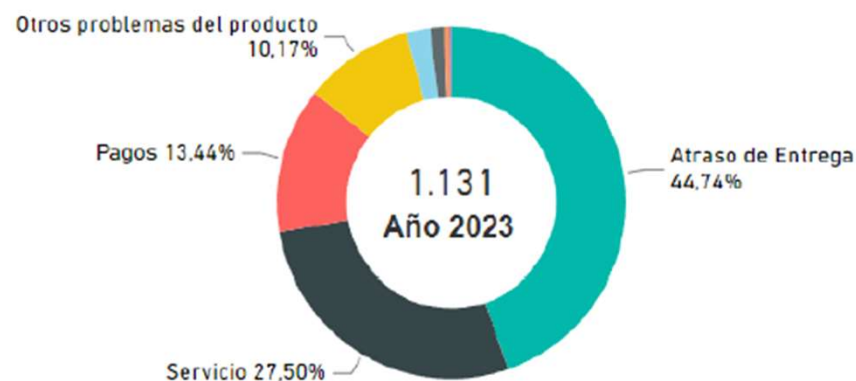


NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios de gas.

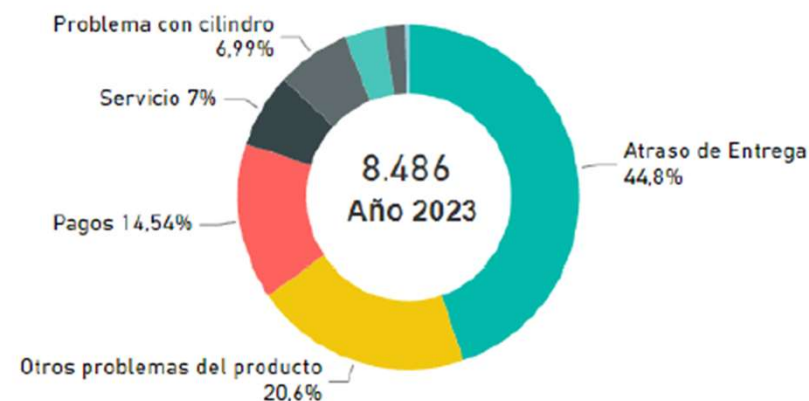
ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

En el ámbito Combustibles se registran 2.566 reclamos por Gas de Red GLP, 165 por Gas Natural de Red, 1.131 reclamos por Gas Granel, y 8.486 por Gas Envasado. Haciendo un total de 12.358 reclamos en el año 2023.

Desglose Reclamos Granel



Desglose Reclamos Envasado



NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios de gas.

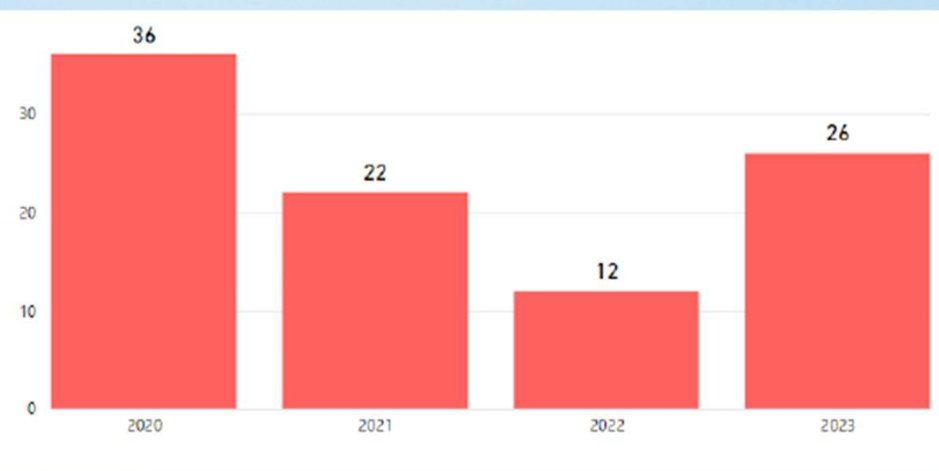
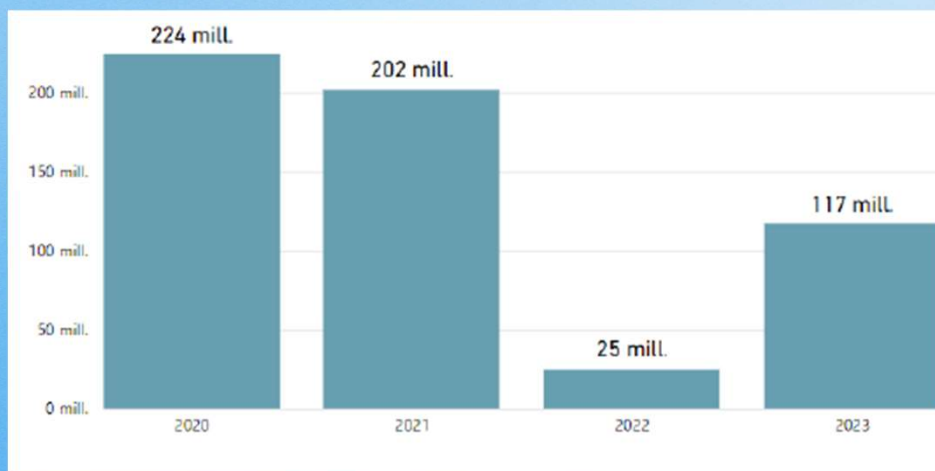


ATENCIÓN CIUDADANA: Sanciones

El año 2022 se cursaron 26 sanciones a empresas eléctricas, de combustibles, instaladores y otros por una suma total de 117 millones de pesos sólo en la Región de Los Lagos, por faltas a la reglamentación vigente.

Montos sanciones en el año

Cantidad sanciones en el año

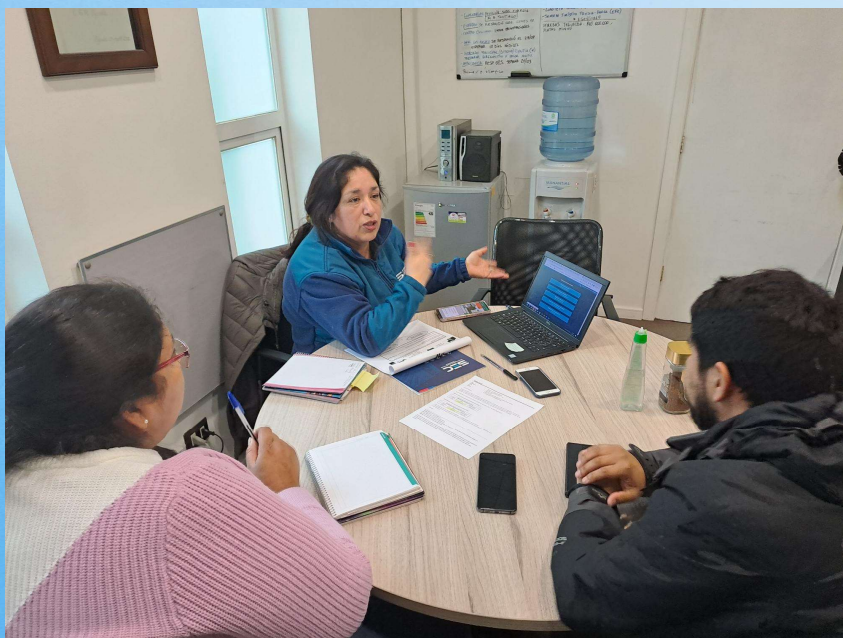


ATENCIÓN CIUDADANA: Convenios Municipios



El año 2023 se volvió a capacitar en la atención ciudadana a funcionarios y funcionarias de la Municipalidad de Fresia, haciendo un relanzamiento del Convenio.

Por otra parte, se firmó Convenio de Colaboración entre la Municipalidad de Puerto Varas y SEC, capacitando al personal de esta.



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD



El año 2023 asistimos a diferentes reuniones con las Comunidades, recibiendo y detectando necesidades de los y las ciudadanas con relación al rol que tiene la Superintendencia, en particular en los mercados de la energía eléctrica y del gas.



RELACIÓN DE COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO

El año 2023 nuestra Dirección Regional fortaleció su relacionamiento con otros organismos del Estado, aportando su conocimiento técnico tanto en charlas de capacitación como en fiscalización de instalaciones interiores.



RELACIÓN DE COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO



Las principales entidades con las que se ha trabajado son Delegación Presidencial Regional y Provinciales, Superintendencia de Educación, Fundación Integra, JUNJI, MINVU, Dirección de Obras Hidráulicas, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y Municipalidades, así como también con la Seremi de Energía.



SEC



GRACIAS



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO