



# CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025

---

Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

## Nuestra Institución.

En el cumplimiento de sus 120 años, la Superintendencia se encuentra de lleno ocupada en la atención de las necesidades ciudadanas, donde la continuidad y seguridad de suministro de los energéticos han sido el centro de su labor.

Siendo la industria energética altamente concentrada, con algunos mercados francamente monopólicos, resulta cada vez más relevante el rol fiscalizador de SEC a fin de asegurar que las empresas brinden un servicio acorde a lo dispuesto en la normativa.

En este contexto, el oportuno cumplimiento de los compromisos con el usuario, la mejora continua de nuestros procesos, la integración de sistemas de control y seguimiento, la permanente capacitación interna y revisión normativa, han sido las claves que han guiado nuestro actuar.

Sin duda la tarea no está concluida y siempre habrán nuevos desafíos, por lo que para el próximo período seguiremos trabajando con ahínco, utilizando de manera eficiente nuestros recursos y sin apartarnos de nuestro objetivo principal, cual es el cumplimiento de las expectativas de los usuarios dentro del marco legal vigente.

## Nuestra Misión

Vigilamos que las **personas** cuenten con productos y servicios **seguros** y de **calidad**, en los sistemas de Electricidad y Combustibles.



El centro de nuestra gestión  
es el ciudadano

## Nuestros Objetivos Estratégicos

### De valor público

- Movilizar los Mercados Energéticos hacia estándares más 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.

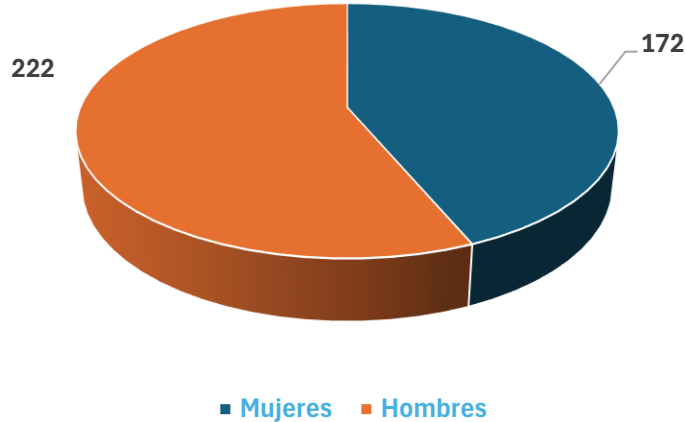
### De las personas/conocimiento

- 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.

## Nuestra Dotación



**Personal SEC País : 394**



La dotación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles el año 2025, considerando dotación de planta, contrata y a honorarios fue de 392 personas a nivel nacional.

En la región de Aysén somos 3 funcionarios, a saber: una Administrativa, una Fiscalizadora y el Director Regional.

# GESTIÓN 2024

# ÁMBITO ELÉCTRICO



## CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

Una de las variables que da cuenta de la calidad del servicio eléctrico es la continuidad del suministro. El indicador utilizado para su medición es el SAIDI, parámetro que representa la duración promedio, (en horas), de interrupciones eléctricas que experimenta un cliente durante un período de tiempo.

Es preciso agregar además que las interrupciones se desagregan según su origen:

(I)	Interna	Son aquellas responsabilidad de la empresa.
(FM)	Fuerza Mayor	Son aquellas imposibles de prever o resistir.
(E)	Externa	Corresponden a interrupciones por fallas en Generación o transmisión.

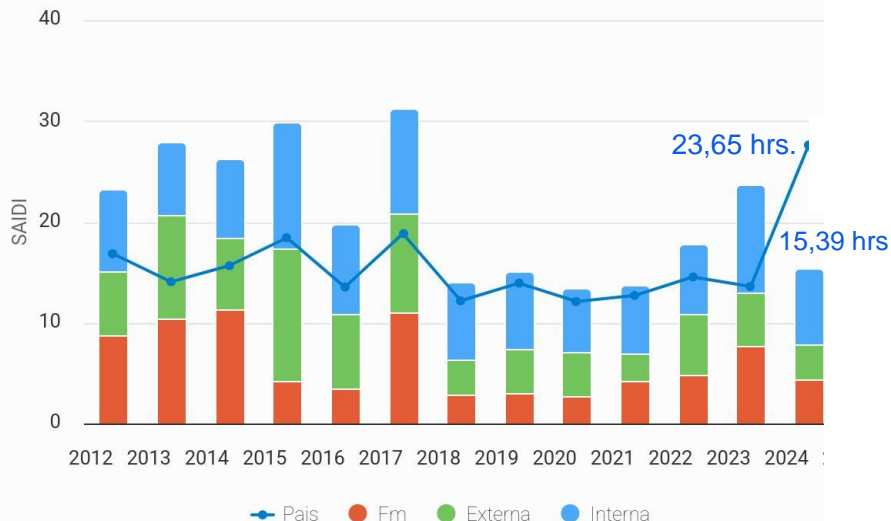
La normativa establece una cantidad máxima de horas de interrupción, de origen interno, permisibles en un período de 12 meses. A este límite se le llama **“Saidi normativo”**. Por otra parte, el **“Saidi indicativo”** se refiere a las interrupciones que consideran simultáneamente todos los orígenes (I, FM y E).



## Interrupciones de suministro : Comportamiento regional.

Como se aprecia en el siguiente gráfico, el año 2024 el Saidi indicativo de la región de Aysén presentó una notable mejoría respecto de los años 2023 y 2022, acercándose a la franja del período 2018-2021.

**Evolución Anual (Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo)**



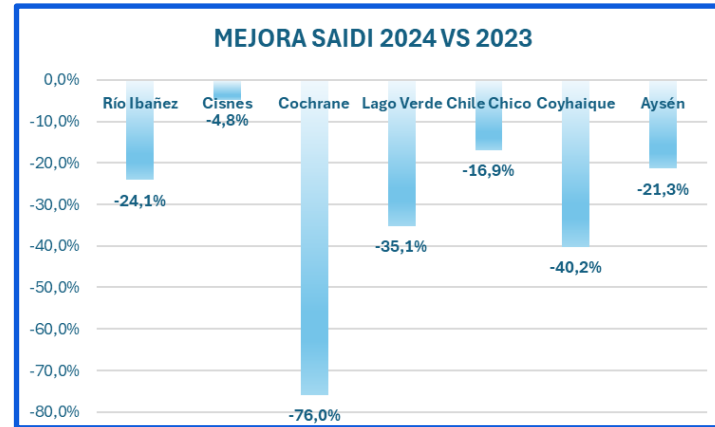
### Acciones SEC 2024:

- \* Oficios instructivos solicitando planes de acción.
- \* Reuniones de seguimiento con ejecutivos de la Empresa distribuidora.
- \* Inspecciones en terreno ejecución planes de Acción.
- \* Reuniones de seguimiento con ejecutivos de la Empresa distribuidora.
- \* Reuniones presenciales de seguimiento planes de acción y planes de inversión y mantenimiento.

## Interrupciones de suministro : Comportamiento comunal.

A nivel comunal, el Saidi indicativo 2024 respecto del año anterior presenta una notable mejoría en todas las comunas:

CAMBIO SAIDI INDICATIVO COMUNAL 2024 /2023			
COMUNA	TOTAL 2023	TOTAL 2024	MEJORA SAIDI 2024 VS 2023
Río Ibáñez	54,52	41,38	-24%
Cisnes	41,79	39,8	-5%
Cochrane	34,85	8,38	-76%
Lago Verde	26,72	17,33	-35%
Chile Chico	25,26	20,99	-17%
Coyhaique	21,17	12,66	-40%
Aysén	18,85	14,83	-21%

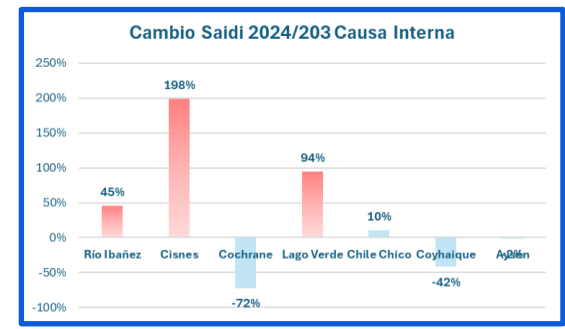
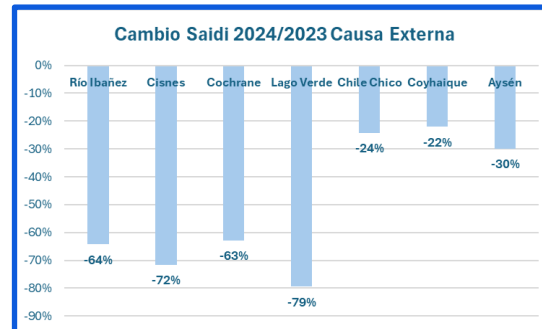
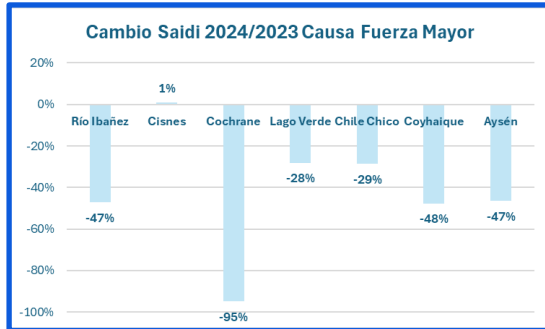


## Interrupciones de suministro : Evolución comunal por origen.

No obstante, como se muestra en el siguiente cuadro, las interrupciones de suministro según su origen sufrieron desmejoras.

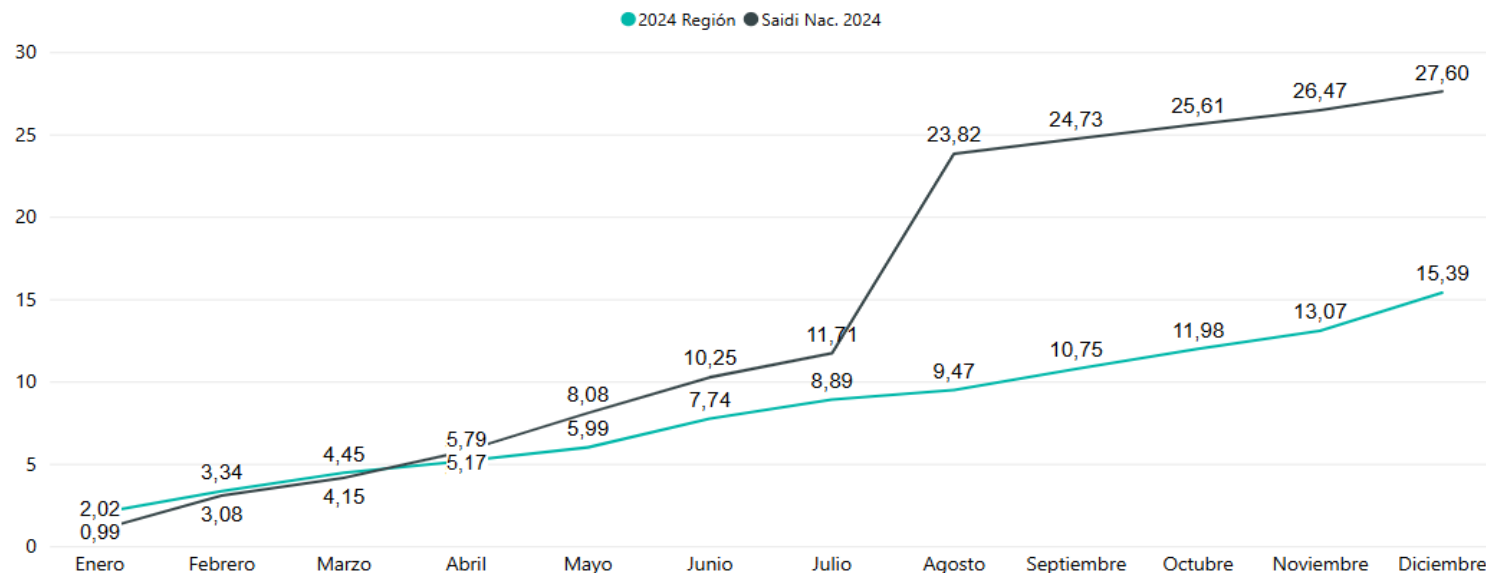
COMUNA	VARIACION 2024 / 2023			
	FM	EXT	INT	VARIACIÓN TOTAL
Río Ibáñez	-47%	-64%	45%	-24%
Cisnes	1%	-72%	198%	-5%
Cochrane	-95%	-63%	-72%	-76%
Lago Verde	-28%	-79%	94%	-35%
Chile Chico	-29%	-24%	10%	-17%
Coyhaique	-48%	-22%	-42%	-40%
Aysén	-47%	-30%	-2%	-21%

En efecto, las comunas de Río Ibáñez, Cisnes y Lago Verde tuvieron un notorio aumento de interrupciones por causas atribuibles a la empresa o internas. Ello hizo necesario instruir a la distribuidora la implementación de un plan de acción exclusivo para estas comunas. (Of. Acc N° 3856645 de 18-02-2025).



## Interrupciones de suministro : Región Vs País.

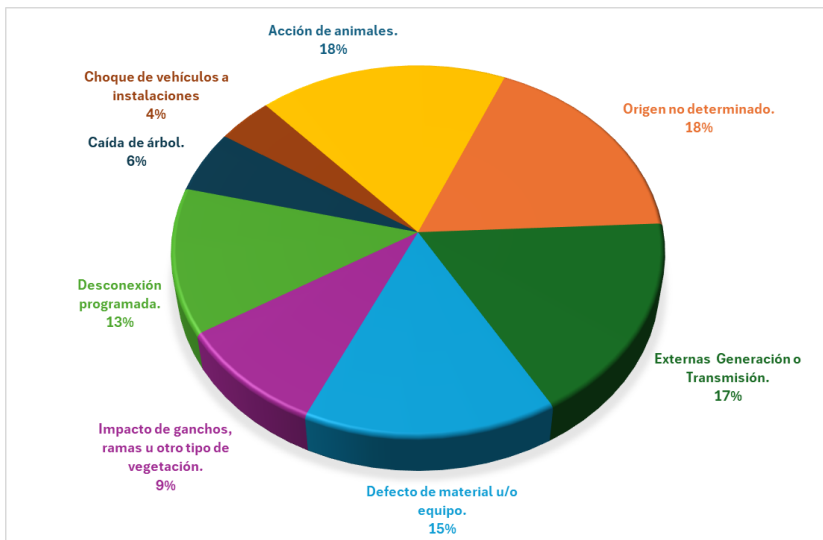
Si comparamos la evolución del Saidi indicativo de la región respecto del Nacional, es posible visualizar que a partir de marzo 2024, la región empieza a mostrar un mejor comportamiento que el Saidi País, presentándose un notorio quiebre en el mes de agosto, debido a los extensos cortes producto del inusual frente de mal tiempo que afectó a gran cantidad de usuarios en la zona centro sur.



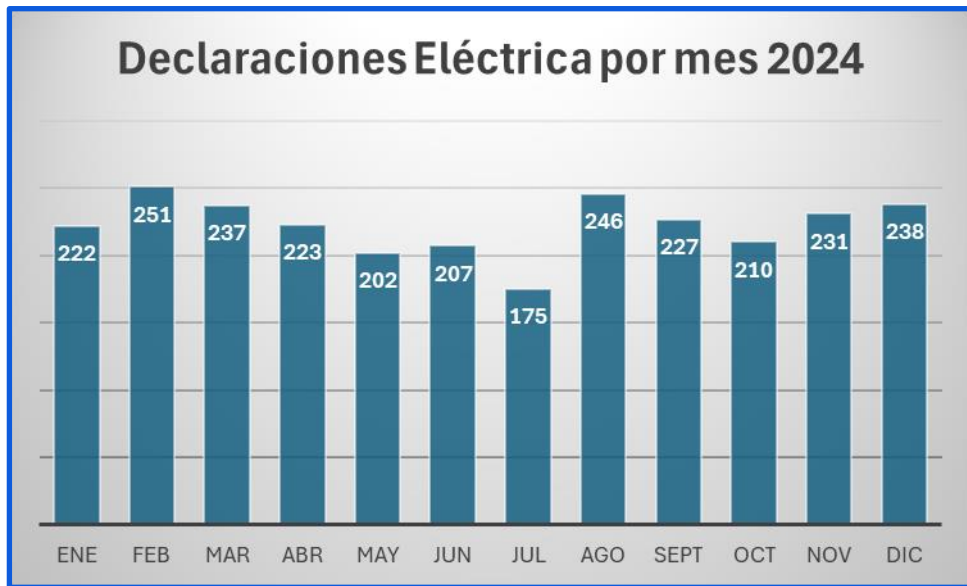
## Interrupciones de suministro : Causas.

Las causas que dieron origen al 80% de las interrupciones el período 2024, se presentan en el siguiente gráfico.

Importante resulta señalar que el 13% se debe a desconexiones programadas, necesarias para mejorar las condiciones de la red. Otro aporte relevante a las interrupciones son las de generación / transmisión, causa a la que esta Superintendencia dará especial atención el próximo período.



## Declaraciones eléctricas (\*)

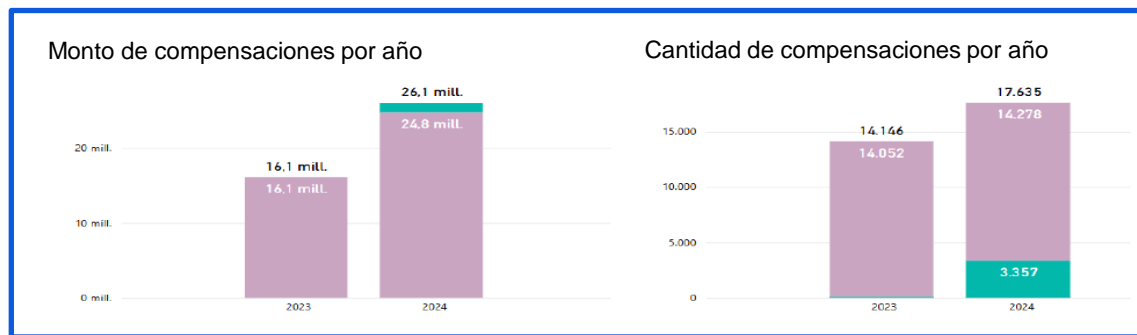


Durante el año 2024 se efectuaron 2.632 declaraciones eléctricas para ser revisadas en SEC, distribuidas mensualmente como se muestra en el gráfico adjunto. Si bien la gran mayoría corresponde a instalaciones de consumo domiciliarias, es posible destacar la presentación de 25 declaraciones de sistemas Fotovoltaicos y 9 de sistemas de carga de vehículos eléctricos.

(\*) Nota: De acuerdo a lo establecido en el art. N° 17 del D.S. N° 8 de 2019, del Ministerio de Energía, toda instalación de consumo debe ser declarada en SEC antes de su puesta En servicio.

## Compensaciones.

Corresponden al pago que las distribuidoras eléctricas deben realizar a los usuarios, sin mediar pronunciamiento de la SEC, cuando las interrupciones de servicio, por causas atribuibles a la empresa, hayan superado los límites establecidos (\*). En la Región de Aysén el monto de compensaciones canceladas al 31 de Diciembre de 2024 alcanzó los 26 millones de Pesos y abarcó un total de 17,635 clientes.



(\*) Nota: De acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, hasta el año 2025, la cantidad máxima de horas de interrupción (SAIDI normativo), son los siguientes:

Densidad de la RED	Alta	Media	Baja	Muy Baja	Extremadamente Baja
SAIDI (en horas)	5	7	9	11	14

Donde las comunas de Río Ibáñez, Lago Verde, Chile Chico y Cisnes están clasificadas con una densidad de red Extremadamente Baja, y las comunas de Aysén, Coyhaique y Cochrane como Muy Baja.

# ÁMBITO COMBUSTIBLES

- GAS LICUADO DE PETRÓLEO – GLP

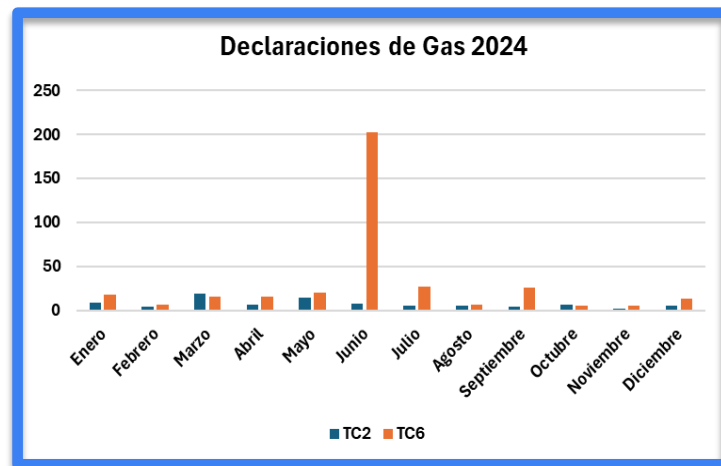




# Declaraciones de Gas (GLP) Región de Aysén

Mes	TC2	TC6
Enero	9	18
Febrero	4	7
Marzo	19	15
Abril	6	15
Mayo	14	20
Junio	8	202
Julio	5	27
Agosto	5	6
Septiembre	4	26
Octubre	7	5
Noviembre	2	5
Diciembre	5	13
<b>Total Anual</b>	<b>88</b>	<b>359</b>

En el año 2024, en la región se recibieron 88 declaraciones de Centrales de GLP (TC2) y 359 declaraciones de Instalaciones Interiores de Gas (TC6) más 29 instalaciones no clasificadas en las anteriores, totalizando 476 declaraciones de gas presentadas en SEC Aysén.



TC 2 : Central de GLP y Red de Media Presión.  
TC 6 : Instalación Interior de GLP.

# ÁMBITO COMBUSTIBLES

- **EMERGENCIAS DE GLP**

Con el foco puesto en la ciudadanía, es tarea permanente de la SEC eliminar o al menos disminuir los riesgos asociados a las actividades de distribución y consumo de los combustibles, lo que se logra, por una parte, efectuando el monitoreo permanente del desempeño de la industria a través de un sistema de información estructurado y por otra parte instruyendo la implementación de planes de acción focalizados en las causas de origen de las emergencias.



## EMERGENCIAS DE GAS ENVASADO

La información recopilada evidencia que la mayor cantidad de emergencias registradas en el segmento de gas envasado se presenta en las **válvulas de los cilindros**.

Las emergencias en este segmento corresponden mayoritariamente a pérdida de hermeticidad (fugas de gas) siendo la principal causa la "Falla Vástago de la Válvula".

El indicador utilizado en este caso es **Emergencias por cada 10.000 Cilindros Vendidos**.



# EMERGENCIAS DE GAS ENVASADO

En el gráfico se observa que este indicador aumentó un 13,4% en el año 2024, respecto de lo registrado en el año anterior.

La responsabilidad de este indicador recae en las 3 empresas presentes en el mercado regional (ABASTIBLE, GASCO y LIPIGAS).



## EMERGENCIAS DE GAS DE RED + GAS GRANEL

La información recopilada evidencia que la mayor cantidad de emergencias registradas en el segmento Gas de Red GLP + Gas Granel se deben a problemas de Operación y Mantenimiento.

Ambas causales son de responsabilidad de las empresas abastecedoras de GLP.

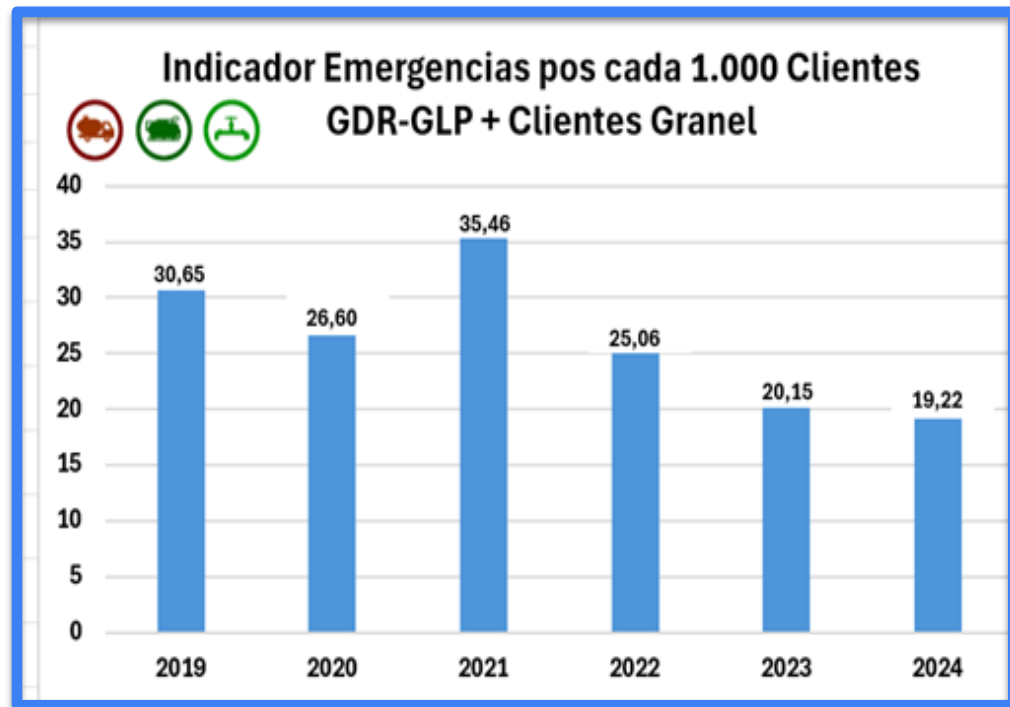
El indicador utilizado en este caso es **Emergencias por cada 10.000 Cilindros Vendidos**.



## EMERGENCIAS DE GAS DE RED + GAS GRANEL

En el gráfico se observa que este indicador disminuyó un 4,6% en el año 2024, respecto de lo registrado en el año 2023.

Al respecto se debe señalar que la responsabilidad de este indicador radica en las empresas abastecedoras de GLP.



## CALIDAD DE COMBUSTIBLES - GLP

Durante el año 2024, SEC Aysén efectuó Control de Calidad del producto GLP en las 3 Empresas Distribuidoras que operan en la región: ABASTIBLE, GASCO Y LIPIGAS.



Para efectuar la verificación de la Calidad del GLP que se entrega a los usuarios, se efectúan 2 tipos de controles: Toma de muestras efectuada directamente por la SEC y autocontroles mediante muestreos efectuados por las propias empresas distribuidoras.



# CALIDAD DE COMBUSTIBLES - GLP

En la siguiente tabla se registra el resultado obtenido respecto de la calidad de GLP muestreado por SEC durante el año 2024 para todo el país.

Como se puede observar la región de Aysén muestra un 100% de cumplimiento en la realización de los muestreos y un 100% de **“Certeza de Calidad”** respecto de los parámetros exigidos en la normativa vigente.

Región	Muestras Registradas	Muestras Requeridas	Total de Muestras que Cumplen Calidad	Total de Muestras	Cumplimiento de Muestreo	Certeza de Calidad
Arica y Parinacota	27	27	27	27	● 100.0%	● 100.0%
Tarapacá	23	23	23	23	● 100.0%	● 100.0%
Antofagasta	29	29	29	29	● 100.0%	● 100.0%
Atacama	19	19	19	19	● 100.0%	● 100.0%
Coquimbo	20	20	20	20	● 100.0%	● 100.0%
Valparaíso	55	55	55	55	● 100.0%	● 100.0%
Metropolitana de Santiago	42	42	42	42	● 100.0%	● 100.0%
Libertador General Bernardo O'Higgins	26	26	26	26	● 100.0%	● 100.0%
Maule	41	41	41	41	● 100.0%	● 100.0%
Biobío	133	133	133	133	● 100.0%	● 100.0%
La Araucanía	19	19	18	19	● 100.0%	● 94.7%
Los Ríos	18	18	18	18	● 100.0%	● 100.0%
Los Lagos	28	28	28	28	● 100.0%	● 100.0%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	24	24	24	24	● 100.0%	● 100.0%
Magallanes y de la Antártica Chilena	10	10	10	10	● 100.0%	● 100.0%
Ñuble	21	21	21	21	● 100.0%	● 100.0%
<b>Total General</b>	<b>535</b>	<b>535</b>	<b>534</b>	<b>535</b>	<b>● 100.0%</b>	<b>● 99.8%</b>





## CALIDAD DE COMBUSTIBLES - GLP

La tabla siguiente registra el resultado obtenido respecto de la calidad de GLP muestreado por autocontrol de las propias distribuidoras de gas durante el año 2024 para todo el país.

En ella se observa que Aysén muestra un 97,2% de cumplimiento en la realización de los muestreos y un 98,6% de **“Certeza de Calidad”**, lo que indica que algún parámetro no fue informado en los reportes, pero que no implica calidad de GLP muestreado..

Región	Muestras Registradas	Muestras Requeridas	Total de Muestras que Cumplen Calidad	Total de Muestras	Cumplimiento de Muestreo	Certeza de Calidad
Arica y Parinacota	24	24	78	78	● 100.0%	● 100.0%
Tarapacá	36	36	86	88	● 100.0%	● 97.7%
Antofagasta	72	72	178	187	● 100.0%	● 95.2%
Atacama	36	36	98	101	● 100.0%	● 97.0%
Coquimbo	48	60	427	431	● 80.0%	● 99.1%
Valparaíso	120	120	766	781	● 100.0%	● 98.1%
Metropolitana de Santiago	240	240	2.398	2.412	● 100.0%	● 99.4%
Libertador General Bernardo O'Higgins	48	48	293	296	● 100.0%	● 99.0%
Maule	84	84	448	466	● 100.0%	● 96.1%
Biobío	95	96	355	362	● 99.0%	● 98.1%
La Araucanía	48	48	125	127	● 100.0%	● 98.4%
Los Ríos	36	36	110	112	● 100.0%	● 98.2%
Los Lagos	72	72	227	233	● 100.0%	● 97.4%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	35	36	71	72	● 97.2%	● 98.6%
Magallanes y de la Antártica Chilena	12	12	29	30	● 100.0%	● 96.7%
Ñuble	36	36	105	109	● 100.0%	● 96.3%
<b>Total General</b>	<b>1.042</b>	<b>1.056</b>	<b>5.794</b>	<b>5.885</b>	<b>● 98.7%</b>	<b>● 98.5%</b>



# ÁMBITO COMBUSTIBLES

- COMBUSTIBLES LÍQUIDOS – CL



## Declaraciones de Combustible Líquido (CL)

En el año 2024, en la región de Aysén se concretaron **9** nuevas inscripciones de instalaciones de CL correspondientes a nuevas Estaciones de Servicio o modificaciones de alguna ya existente, Consumos Propios y Transporte Menor de CL.



## CALIDAD DE COMBUSTIBLES - CL

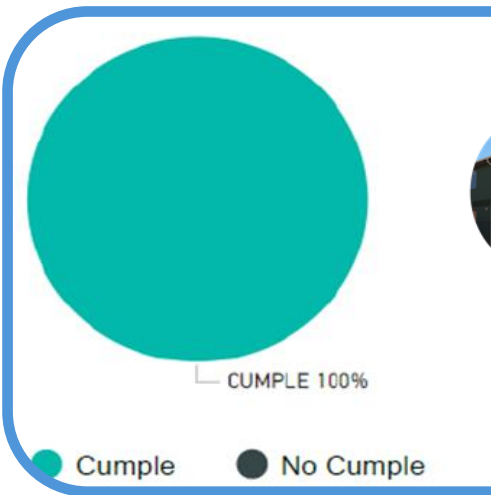
Durante el año 2024, se efectuó muestreo directo e indirecto en distintas Instalaciones de Expendio al Público, con la finalidad de verificar el cumplimiento de estándares de calidad de los combustibles líquidos (CL) que se venden en las Estaciones de Servicio de la región de Aysén.

 <b>TANQUES</b>		
Instalaciones Muestreadas	Tanques Muestreados	Total Tanques
6	36	82

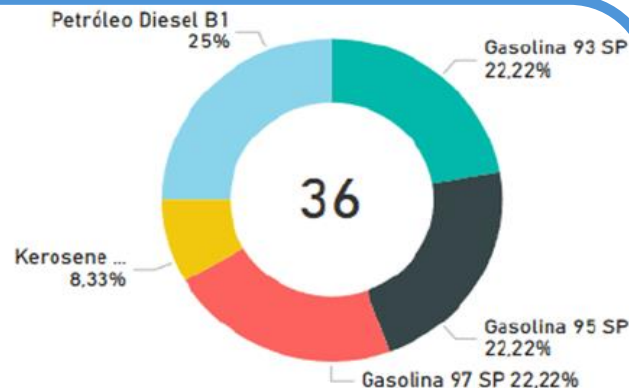


# CALIDAD DE COMBUSTIBLES - CL

Cumplimiento calidad de CL  
en tanques



Cantidad de tanques muestreados por  
tipo de combustible



El 100% de las muestras de combustibles tomadas en la región durante el año 2024, cumplen los estándares de calidad exigidos en la normativa nacional.

# ÁMBITO PRODUCTOS

En el ámbito eléctrico....



En el ámbito de gas y combustibles....





## Certificación de productos.

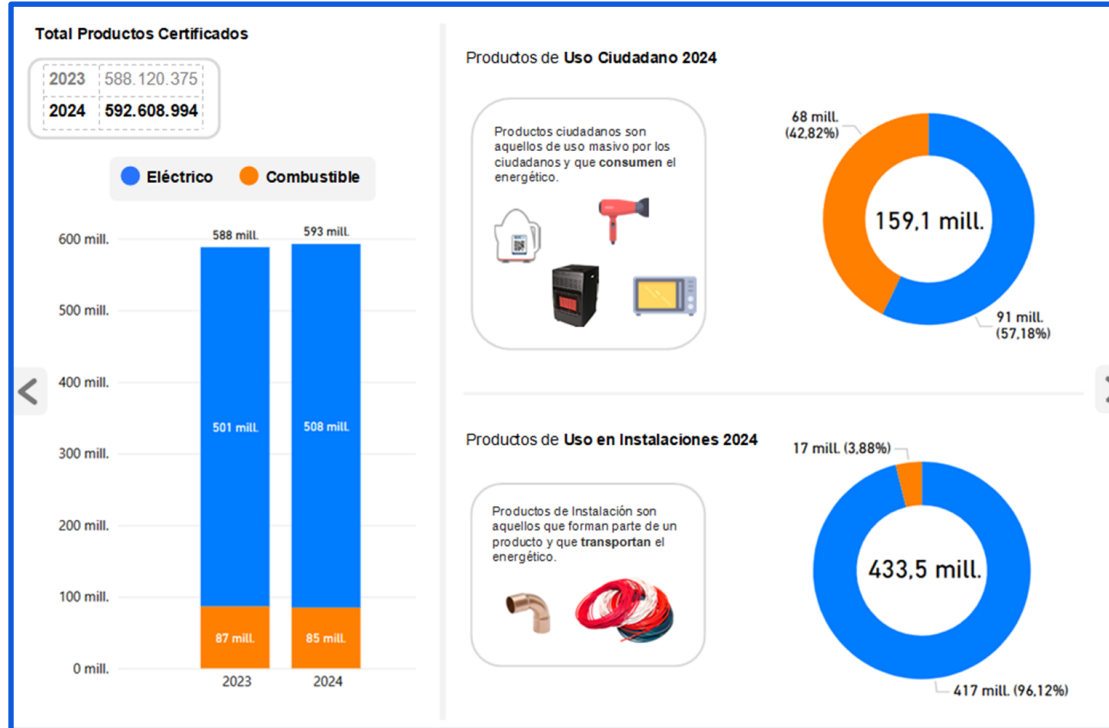


Para ser comercializados en el País, los productos eléctricos y de combustibles deben contar con un Certificado de Aprobación y su sello SEC. Para ello los productos deben ser sometidos a distintos ensayos necesario para verificar su uso seguro. Los protocolos de ensayos lo realizan entidades autorizadas y fiscalizadas por SEC. El listado de productos que requieren certificación para su uso se encuentra en la página SEC, en el enlace: <https://wlhttp.sec.cl/PublicacionProductos>



En el período 2024, en la región se fiscalizaron 8 locales comerciales y 30 tipos distintos de productos, tanto de combustibles como eléctricos. Con ello se pudo verificar que la ciudadanía adquiere productos que no revisten peligro en su uso.

## Certificación de productos.



Entre productos de uso domiciliario y de uso industrial, durante el año 2024, se certificó un total de 593 millones de productos



# ÁMBITO ATENCIÓN CIUDADANA



- Presidente Ibáñez 347
- 09:30 a 13:30 horas



▪ [www.sec.cl](http://www.sec.cl)



<https://www.sec.cl/atencion-ciudadana/>

Lu a Ju 9:00 a 13:00 - 15:00 a 17:00  
Vi 09:00 a 14:00 horas



600 6000 732  
2-2750 99 99  
09:00 a 20:00 horas



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



<https://www.facebook.com/SuperintendenciaSEC/>



[https://www.instagram.com/sec\\_chile/](https://www.instagram.com/sec_chile/)



[https://twitter.com/SEC\\_cl](https://twitter.com/SEC_cl)

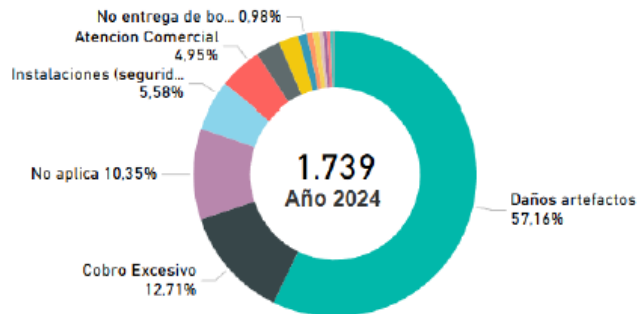
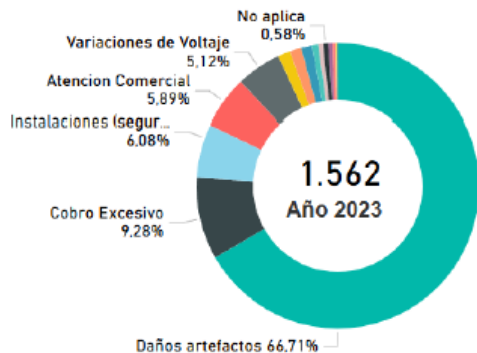
NUESTROS CANALES

## ATENCIÓN CIUDADANA

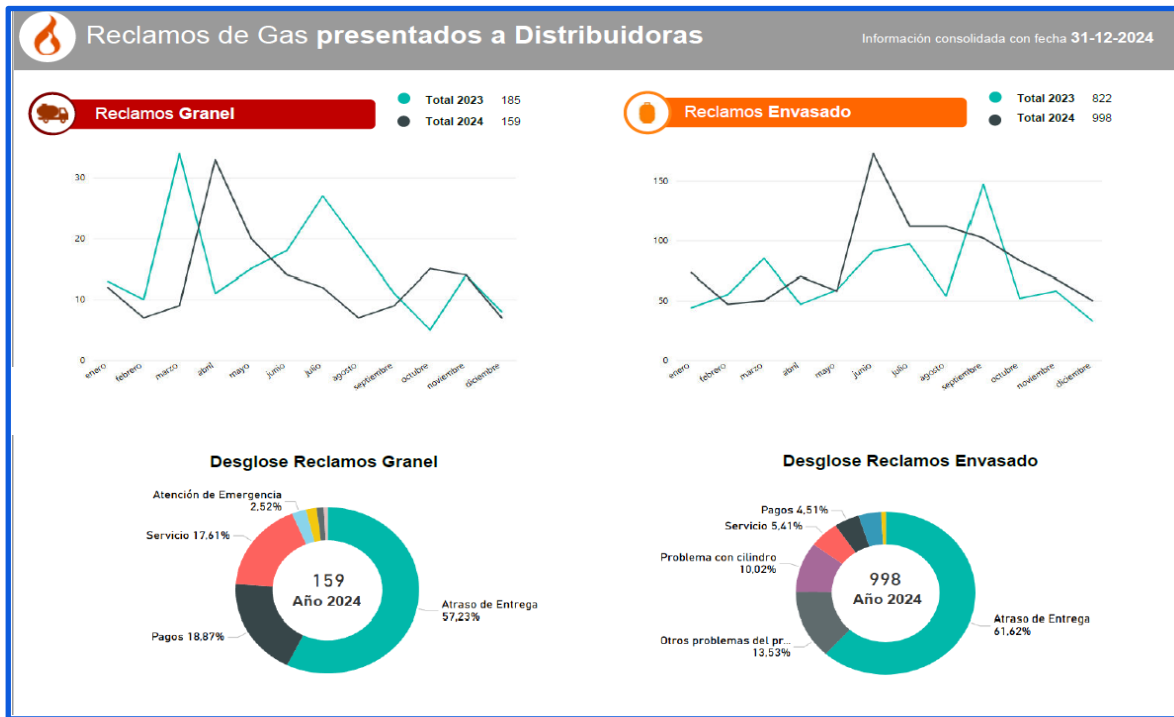
### Reclamos eléctricos:

Descontando los reclamos por interrupción de servicio, el 2024 la empresa de distribución eléctrica recibió un 11,3% más de reclamos que en el período anterior 2023.


**Desglose de Otros Reclamos al Periodo**




## Reclamos de gas granel y envasado



## Reclamos presentados en SEC. Tasa de aceptación y rechazo

 **Aceptado**  
La SEC acoge el reclamo del usuario

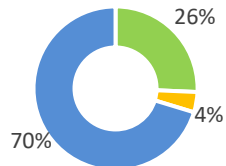
 **Parcialmente Aceptado**  
La SEC acoge parcialmente el reclamo del usuario

 **Rechazado**  
La SEC no acoge considerando válida la respuesta de la Empresa de distribución.

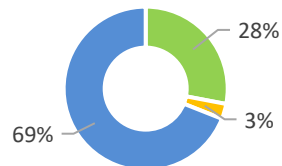


Electricidad

Año 2023

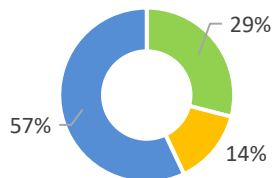


Año 2024

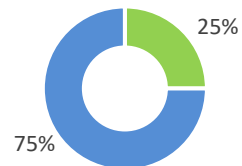


Combustible

Año 2023



Año 2024





# CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025

---