



# CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025

---

**DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS LAGOS**

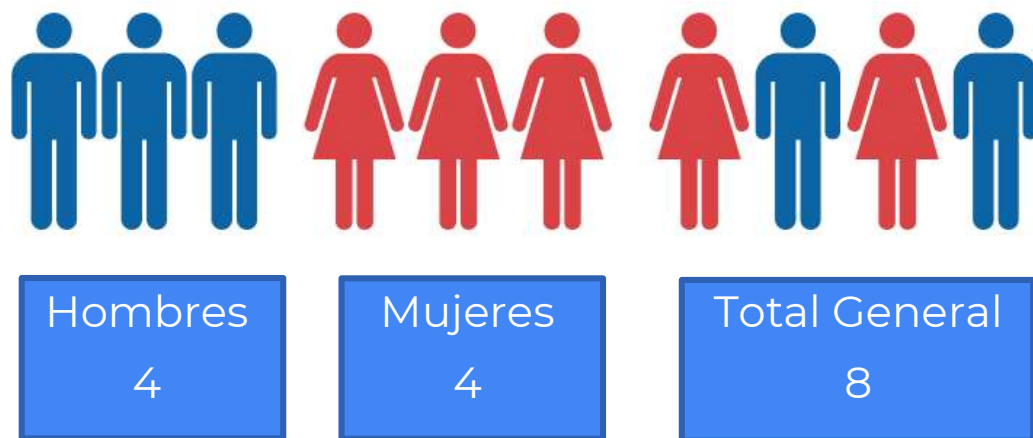




SEC Los Lagos cubre un territorio de 48.584 km<sup>2</sup>, (6,4% del territorio nacional) que se extiende desde San Pablo a Alto Palena y Quellón.

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 DE LOS LAGOS



En la Dirección Regional Los Lagos han trabajado en 2024 un total de 8 funcionarias y funcionarios, todos titulares, distribuidos en Oficina Central Puerto Montt y Oficina Provincial Osorno.

1 funcionario en calidad contractual de Planta y 7 a Contrata.

## DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS LAGOS: NUESTRO EQUIPO



Director Regional



Fiscalizadora área  
Electricidad



Fiscalizador área  
Electricidad



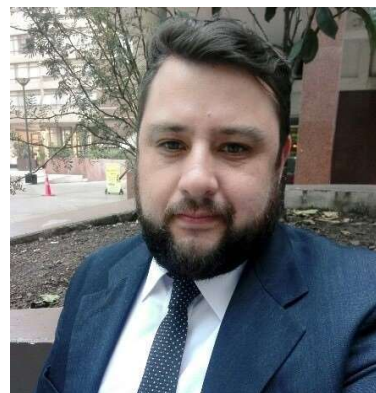
Fiscalizador área  
Combustibles



Fiscalizadora área  
Combustibles



Administrativa  
Puerto Montt



Administrativo  
Puerto Montt



Administrativa  
Osorno



## MISIÓN INSTITUCIONAL DE LA SEC

### Art. 2º 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. 2º Ley 18.410

¿CÓMO LO HIZO NUESTRA DIRECCIÓN REGIONAL EN 2024?



## MISIÓN INSTITUCIONAL DE LA SEC

### Art. 2º 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. 2º 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

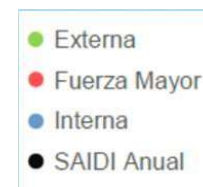
### Gestión de Interrupciones SAIDI - SAIFI

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.



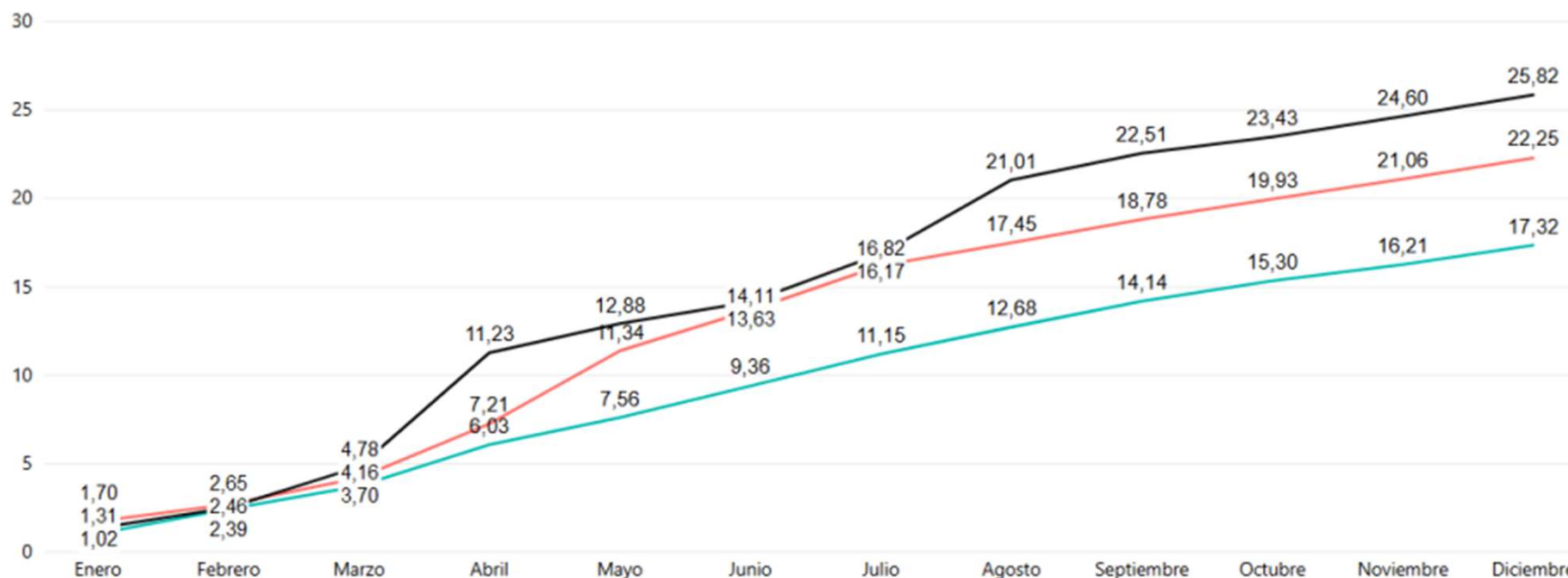
El SAIDI Interno (duración promedio de las interrupciones con responsabilidad de la Distribuidora) en la Región aumentó en 2,62 horas en comparación con el año 2023. Variando el indicador desde 12,99 horas a 15,61 horas en 2024.



## ÁREA ELECTRICIDAD

### Gestión de Interrupciones SAIDI – SAIFI

#### COMPARATIVA SAIDI 2022 – 2023 - 2024



El año 2023 el SAIDI Total Región (incluye interrupciones por Fuerza Mayor, Externas e Internas) fue de 22,25 horas, mientras que el año 2024 fue de 25,82 horas lo que refleja un aumento de 3,57 horas (3 horas y 34 minutos)

## ÁREA ELECTRICIDAD

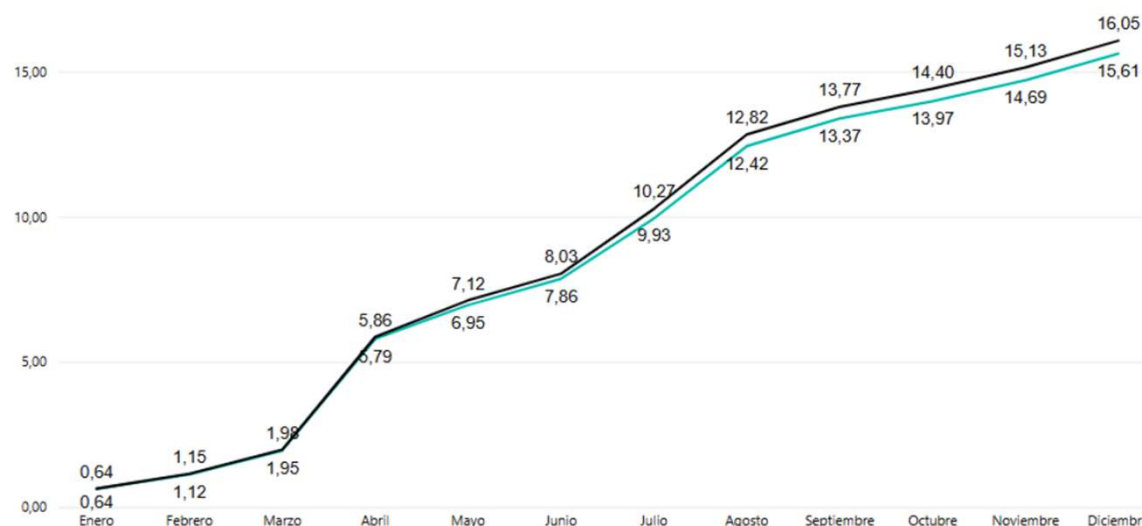
### Gestión de Interrupciones SAIDI - SAIFI

El indicador SAIDI considera las causales de Fuerza Mayor, Externas e Internas. La Meta SEC desde 2020 ha sido bajar las interrupciones internas a un dígito y a una hora en 2050. A 2024 las interrupciones internas llegaron a 16,05 horas post recalificación.

#### SAIDI Comparado 2024

#### Causa Interna

- Dato informado Empresas
- Dato Recalificado SEC



El mercado eléctrico de distribución regional está formado por 436.261 clientes distribuidos en 162 Alimentadores de SAESA, Luz Osorno, Edelayen, CRELL y COOPREL.

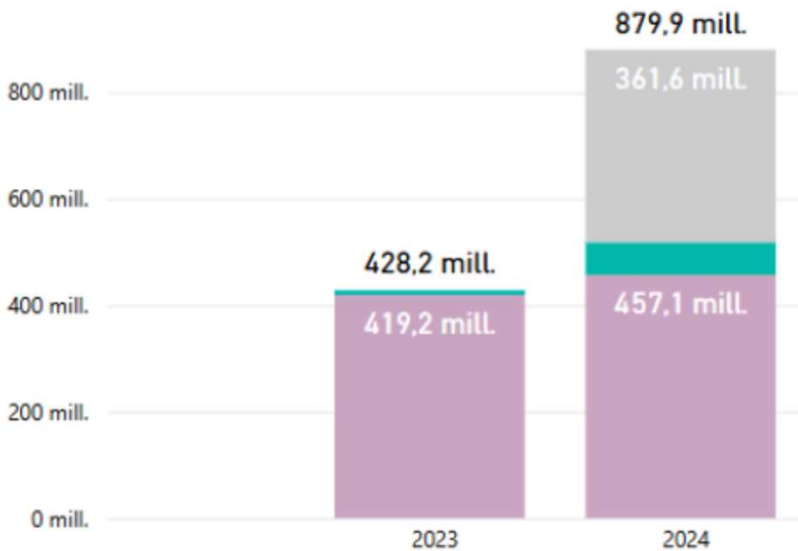
## ÁREA ELECTRICIDAD

### Gestión de Interrupciones SAIDI - SAIFI

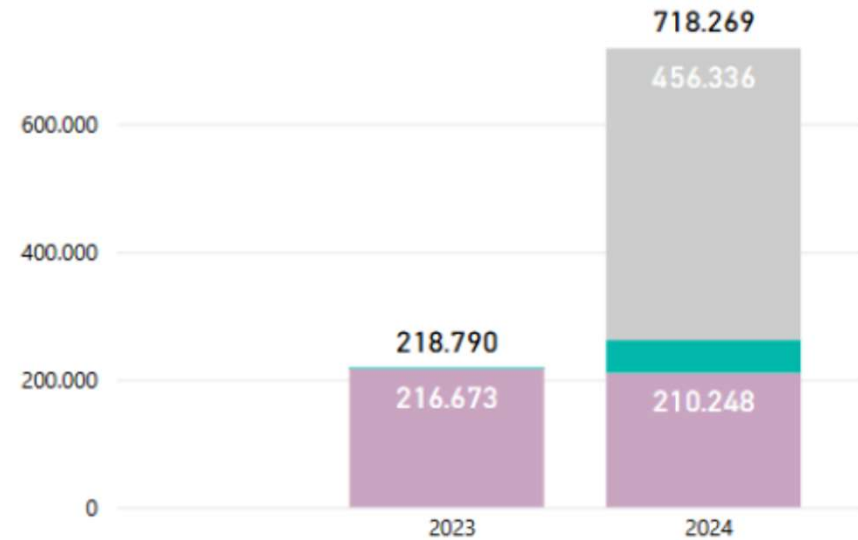
La superación de estándares de interrupciones del Reglamento obliga a las distribuidoras al pago de compensaciones a los usuarios.



**Monto de Compensaciones por Año**



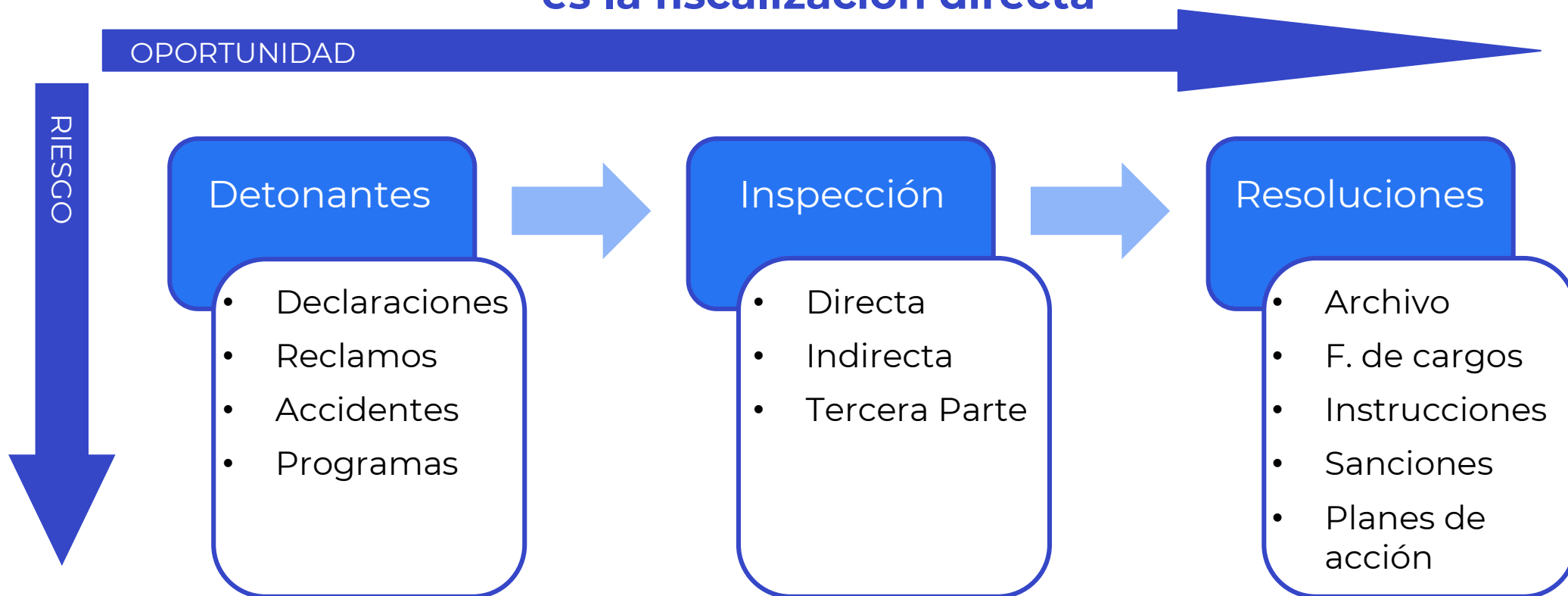
**Cantidad de Compensaciones por Año**



## ÁREA ELECTRICIDAD

### Fiscalización de instalaciones

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





## ÁREA ELECTRICIDAD

### Fiscalización de instalaciones

Durante 2024 se inscribieron 310.181 instalaciones a nivel nacional en el ámbito eléctrico, inscribiéndose 23.350 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 como, en la Región durante el año 2024, se realizaron 263 fiscalizaciones documentales (TD) y 113 en terreno (TT).

## ÁREA ELECTRICIDAD

### Fiscalización instalaciones ERNC

Los trámites TE4 en 2024 a nivel nacional fueron 5.629 con 88.121 kW de potencia, de los cuales 210 corresponden a la Dirección Regional Los Lagos, con un total de 2.866 kW renovables.



SEC Regional el año 2024, 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 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

### Fiscalización 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 Calidad y Seguridad Combustible Líquidos

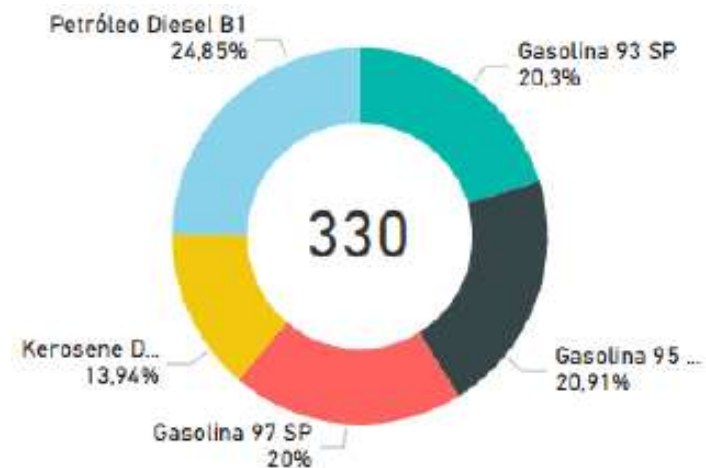
Durante 2024 se realizaron fiscalizaciones a estaciones de servicio (EES) en el ámbito seguridad, así como también, se realizó muestreo a los combustibles en el ámbito de calidad.



## ÁREA COMBUSTIBLES

### Fiscalización directa instalaciones

En el ámbito de combustibles líquidos, SEC ha realizado fiscalizaciones en EESS en materia de seguridad de las instalaciones, así como de calidad, mediante el muestreo de los combustibles. En la Región, existe un total de 473 tanques en 106 estaciones de servicio. Durante el 2024 se realizó toma de muestra a un 70% (330) de los tanques de la Región (equivalente a un 43% de las instalaciones de la Región), detectando un 99,09% de cumplimiento.





## ÁREA COMBUSTIBLES

### Fiscalización directa Seguridad instalaciones de gas

Durante 2024 se realizaron fiscalizaciones a las instalaciones interiores de gas de comercios, plantas de envasado GLP, plantas de GNL y plantas de Biogás.



## ÁREA COMBUSTIBLES

### Fiscalización Calidad de GLP

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.





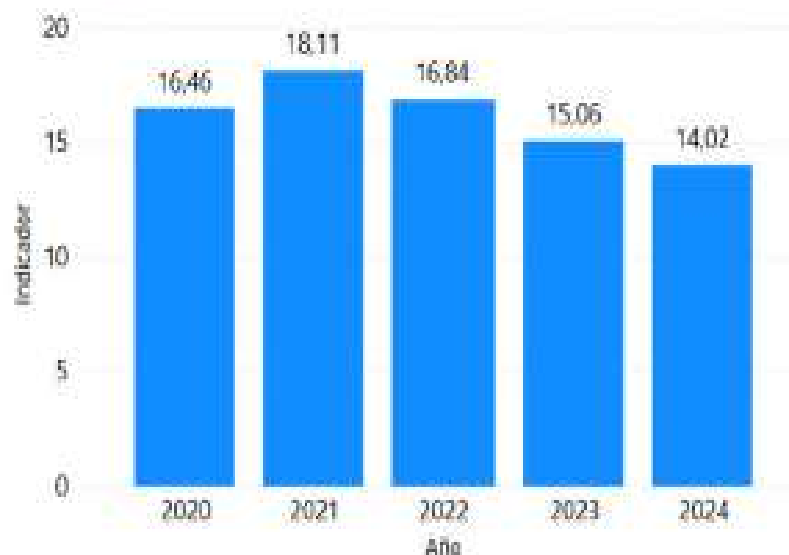
## ÁREA COMBUSTIBLES

### Gestión de Emergencia

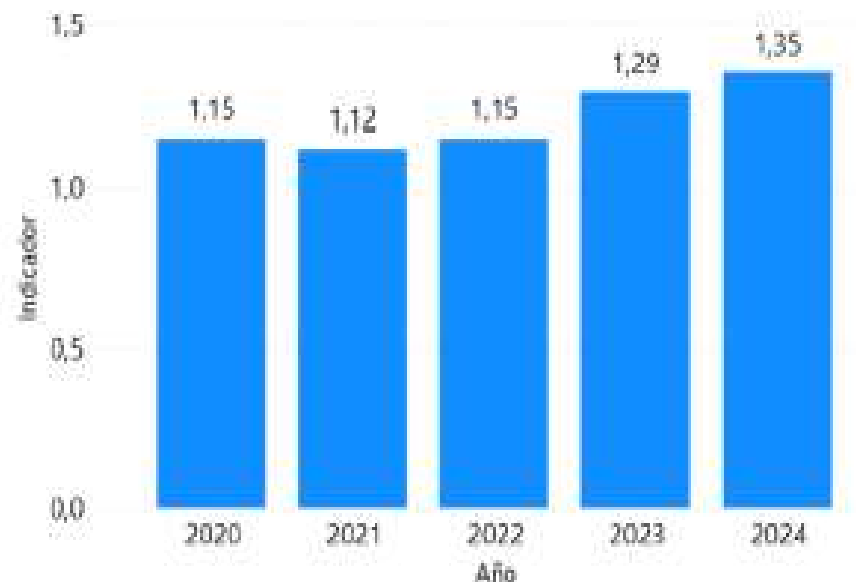
Los Indicadores de Emergencias en la industria del Gas son los siguientes en la Región de Los Lagos, entre Combustibles Envasados, Red Gas Natural, Red Gas Licuado Petróleo, Granel Gas Licuado Petróleo.



Indicador de Emergencias cada 1.000 clientes



Indicador de Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos





# ÁREA COMBUSTIBLES

## Gestión de Emergencias

En los años 2023 y 2024 no se han producido accidentes con lesionados ni fallecidos en el mercado del gas.

|  | Año  |  Accidentes |  Lesionados |  Fallecidos |
|--|------|--|--|--|
|  <b>Granel</b>      | 2023 | 0  | 0  | 0  |
|  | 2024 | 0  | 0  | 0  |
|  <b>Gas Red GLP</b> | 2023 | 0  | 0  | 0  |
|  | 2024 | 0  | 0  | 0  |
|  <b>Gas de Red</b> | 2023 | 0  | 0  | 0  |
|  | 2024 | 0  | 0  | 0  |
|  <b>Envasado</b>  | 2023 | 0  | 0  | 0  |
|  | 2024 | 0  | 0  | 0  |
| Totales  | 2023 | 0  | 0  | 0  |
|  | 2024 | 0  | 0  | 0  |

## ÁREA COMBUSTIBLES

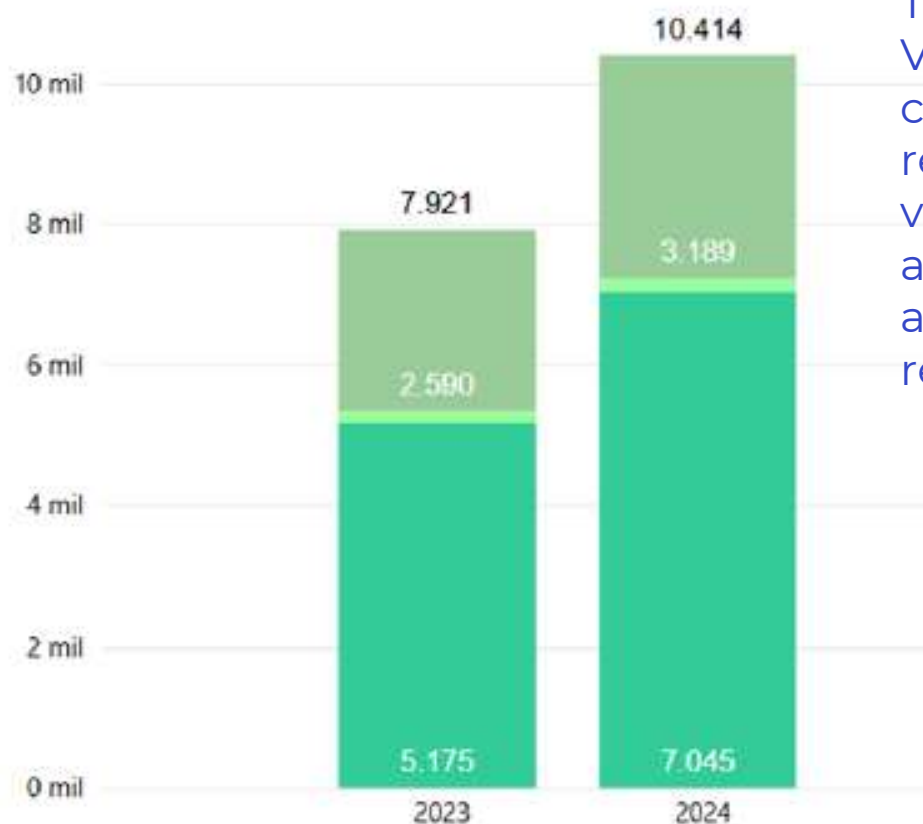
### Gestión de Emergencias

Durante el año se realizaron reuniones regulares (cada 2 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



Toda instalación de gas debe contar con Sello Verde y SEC Los Lagos, durante el año 2024, siguió con especial atención el cumplimiento de los recintos educacionales de la región, por lo que se volvió a oficiar a todos los colegios, además de todos aquellos edificios habitacionales que tienen administración, en especial aquellos en los que se registraron emergencias.



Sello Rojo  
**RECHAZADO**



Sello Amarillo  
**PENDIENTE**

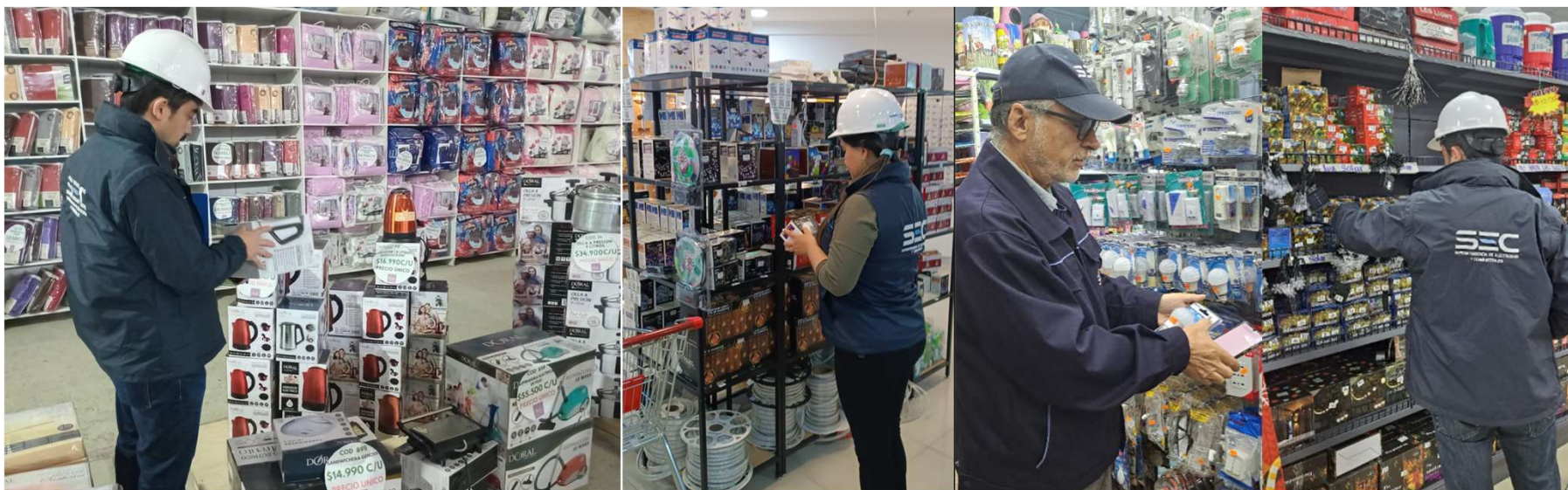


Sello Verde  
**APROBADO**

## ÁREA PRODUCTOS

### Fiscalización productos

Se designan tipos de productos por mes, los que requieren 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, Sernac y SII.

## 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.

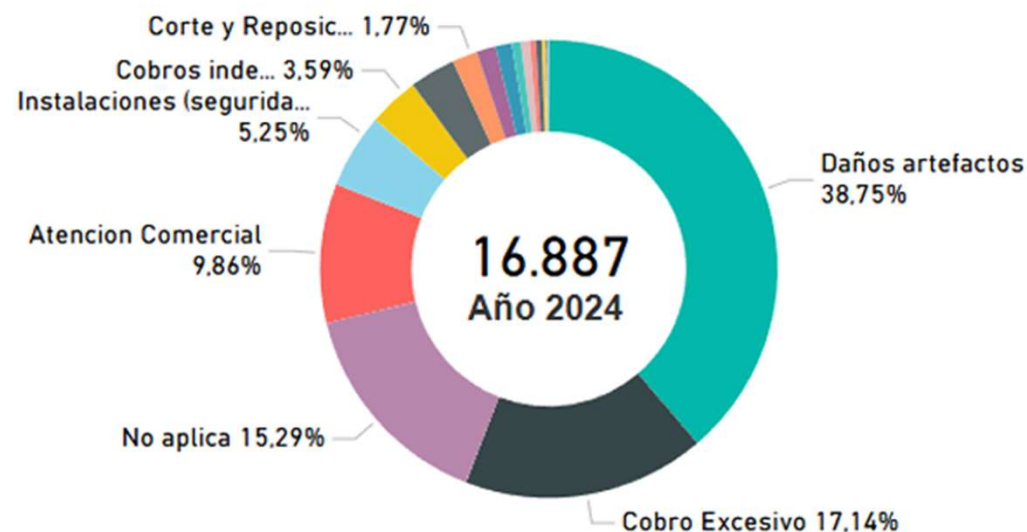
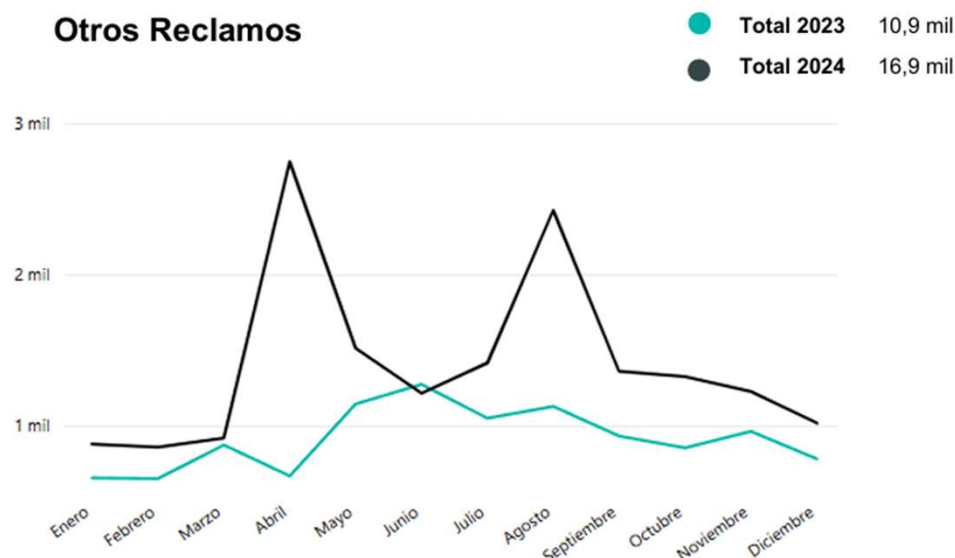
El sistema de atención a usuarios se gestiona desde la unidad de Experiencia del Cliente con apoyo tecnológico de la plataforma Right Now. Los ciudadanos pueden ingresar sus reclamos vía web (PC o celular), telefónica o presencial, fomentando que sea vía web por la rapidez y eficacia.





## ATENCIÓN CIUDADANA Reclamos

En 2024 se registraron 16.887 reclamos del ámbito eléctrico por situaciones distintas a interrupciones de suministro. Principalmente por daños a artefactos, cobros excesivos y atención comercial.

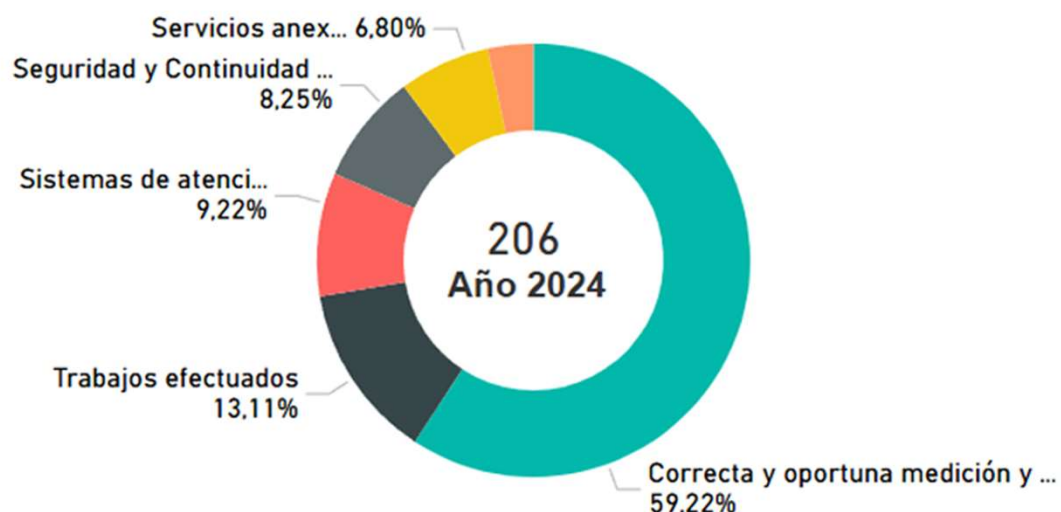


**NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios eléctricos**

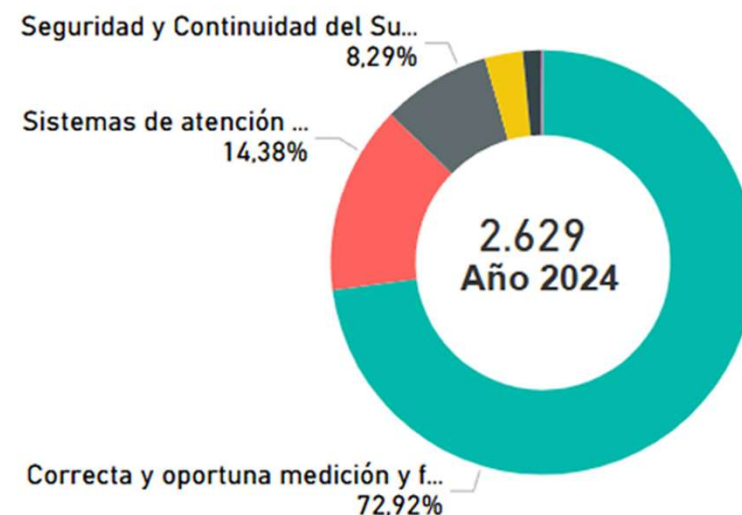
## ATENCIÓN CIUDADANA Reclamos

En el ámbito Combustibles se registran 2.629 reclamos por Gas de Red GLP, 206 por Gas Natural de Red, 554 reclamos por Gas Granel, y 12.005 por Gas Envasado. Haciendo un total de 15.394 reclamos en el año 2024.

### Desglose Reclamos Gas Natural



### Desglose Reclamos Gas de Red GLP

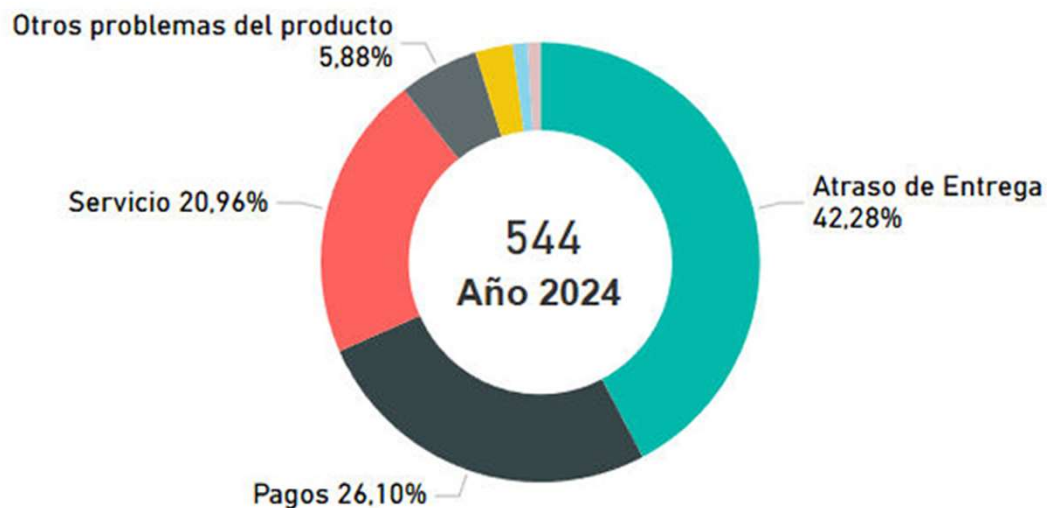


**NOTA:** Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios de gas

## ATENCIÓN CIUDADANA Reclamos

En el ámbito Combustibles se registran 2.629 reclamos por Gas de Red GLP, 206 por Gas Natural de Red, 554 reclamos por Gas Granel, y 12,005 por Gas Envasado. Haciendo un total de 15.394 reclamos en el año 2024.

### Desglose Reclamos Gas Granel



### Desglose Reclamos Envasado



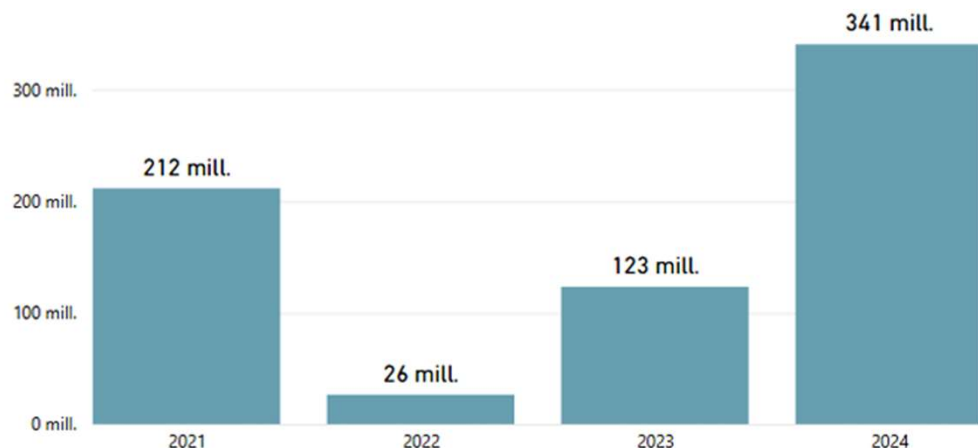
**NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios de gas**

## ATENCIÓN CIUDADANA

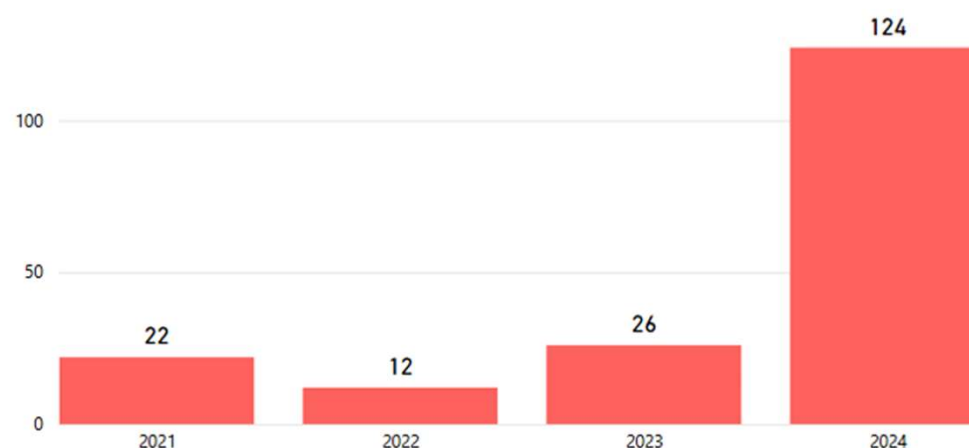
### Sanciones

El año 2024 se cursaron 124 sanciones a empresas eléctricas, de combustibles, instaladores y otros por una suma total de 341 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

A la fecha existen 13 Convenios de Atención Ciudadana firmados con las siguientes Municipalidades:





## RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

El año 2024 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 2024 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.





# GRACIAS





# CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025

---