



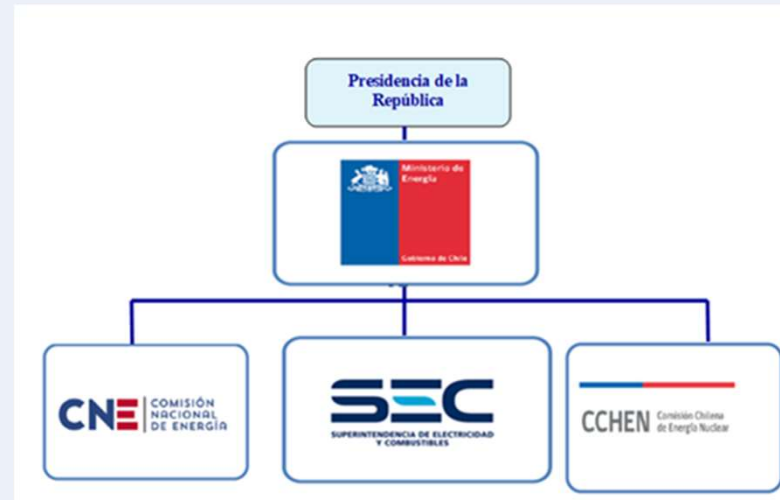
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA 2023

Cuenta Pública Participativa

Dirección Regional de Los Lagos



La SEC tiene 118 años y fue creada en 1904 por el Presidente Germán Riesco



- Fue creada el 14 de Diciembre del año 1904, con el nombre de Inspección Técnica de Empresas y Servicios Eléctricos.
- En 1985 se crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en virtud de la Ley N° 18.410.
- Es una entidad autónoma que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía.
- ***Se organiza en 16 Direcciones Regionales y 1 Oficina Provincial a lo largo del país.***

DIRECCIÓN REGIONAL SEC DR X – LOS LAGOS

La SEC 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 SEC DR X Los Lagos han trabajado en 2022 un total de 8 funcionarios públicos, 7 titulares y 1 de reemplazo, distribuidos en Oficina Central Puerto Montt y Oficina Provincial Osorno



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

DIRECCIÓN REGIONAL SEC DR X – LOS LAGOS: NUESTRO EQUIPO



Director Regional
DR Los Lagos



Fiscalizadora área
Electricidad
Puerto Montt



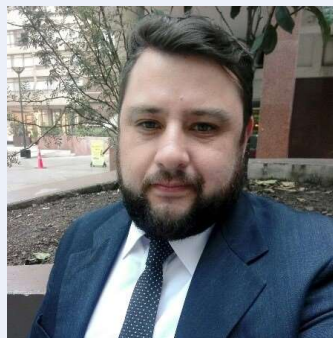
Fiscalizador área
Combustibles
Osorno



Fiscalizador área
Electricidad
Puerto Montt



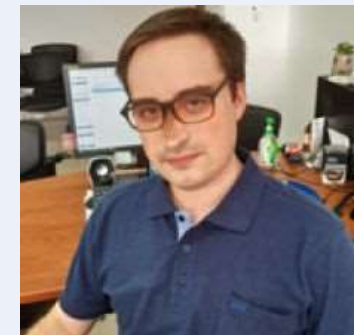
Administrativa
Puerto Montt



Administrativo
Puerto Montt



Administrativa
Osorno



Administrativo (R)
Puerto Montt

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 2022?



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 infraestructura eléctrica distribución
- ✓ Fiscalización de productos
- ✓ Fiscalización accidentes eléctricos

ÁREA COMBUSTIBLES:

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

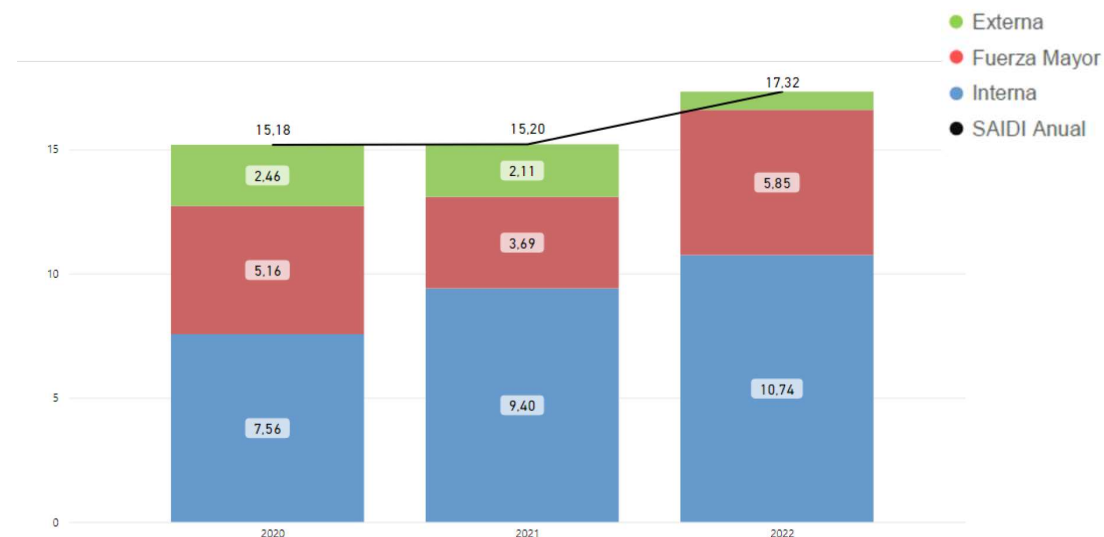


ÁREA ELECTRICIDAD

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.

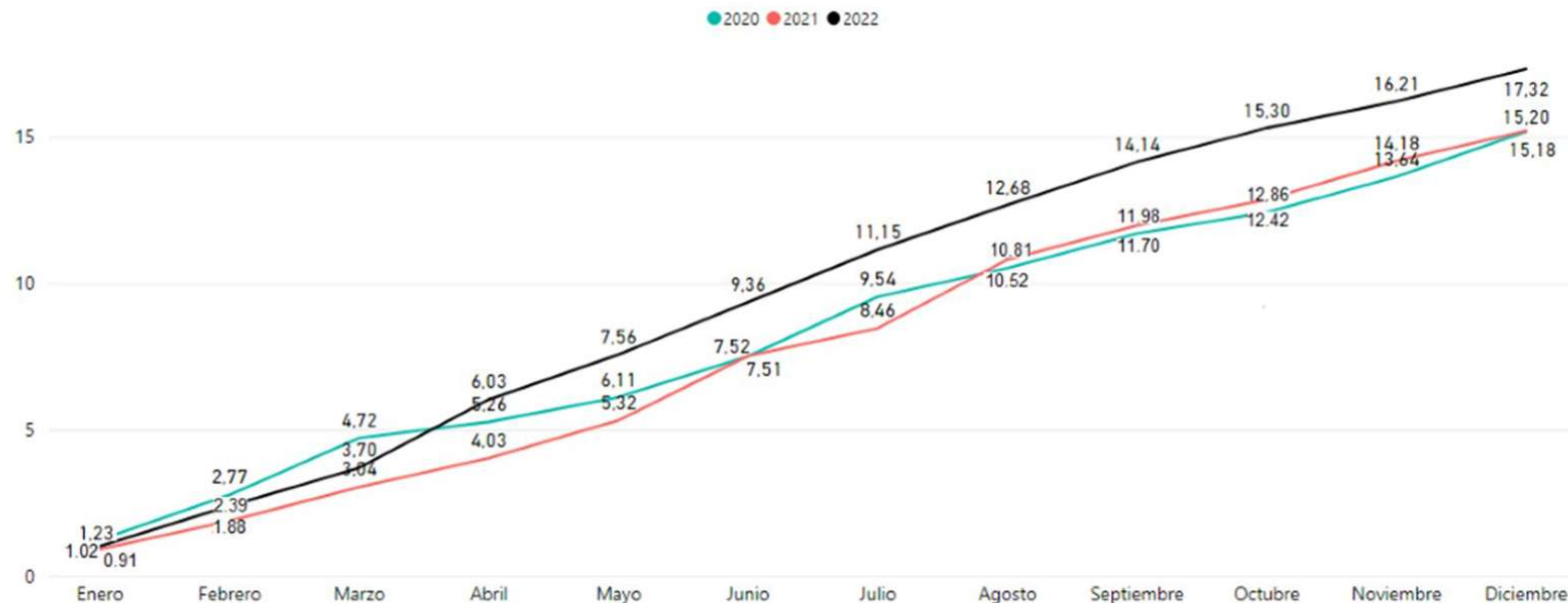


El SAIDI (duración promedio de las interrupciones) en la Región aumentó en 2 puntos en comparación con el año 2021. Variando el indicador desde 15,20 horas de interrupciones del año 2021 a 17,32 horas en 2022.

ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI

COMPARATIVA SAIDI 2020 – 2021 - 2022



El año 2021 el SAIDI Total Región (incluye interrupciones por Fuerza Mayor, Externas e Internas) fue de 15,20 horas, mientras que el año 2022 fue de 17,32 horas lo que refleja un aumento de 2,12 horas (2 horas y 7 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 2022 las interrupciones internas llegaron a 11,18 horas post recalificación.

SAIDI Comparado 2022

Causa Interna

- Dato informado Empresas
- Dato Recalificado SEC



El mercado eléctrico de distribución regional está formado por 401.343 clientes distribuidos en 150 Alimentadores de SAESA, Luz Osorno, Edelayesen, CRELL y COOPREL.

ÁREA ELECTRICIDAD

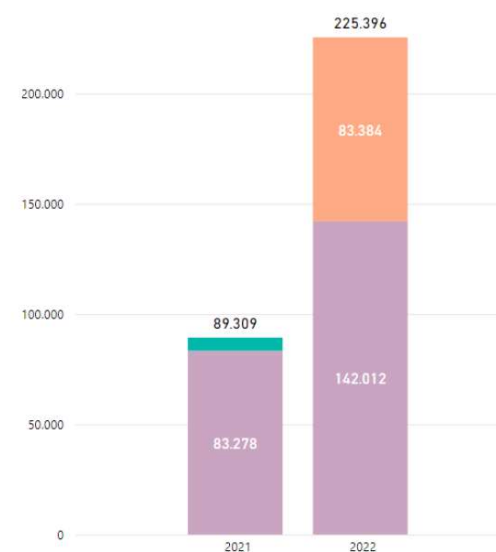
Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI

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

Monto de Compensaciones por **Año**



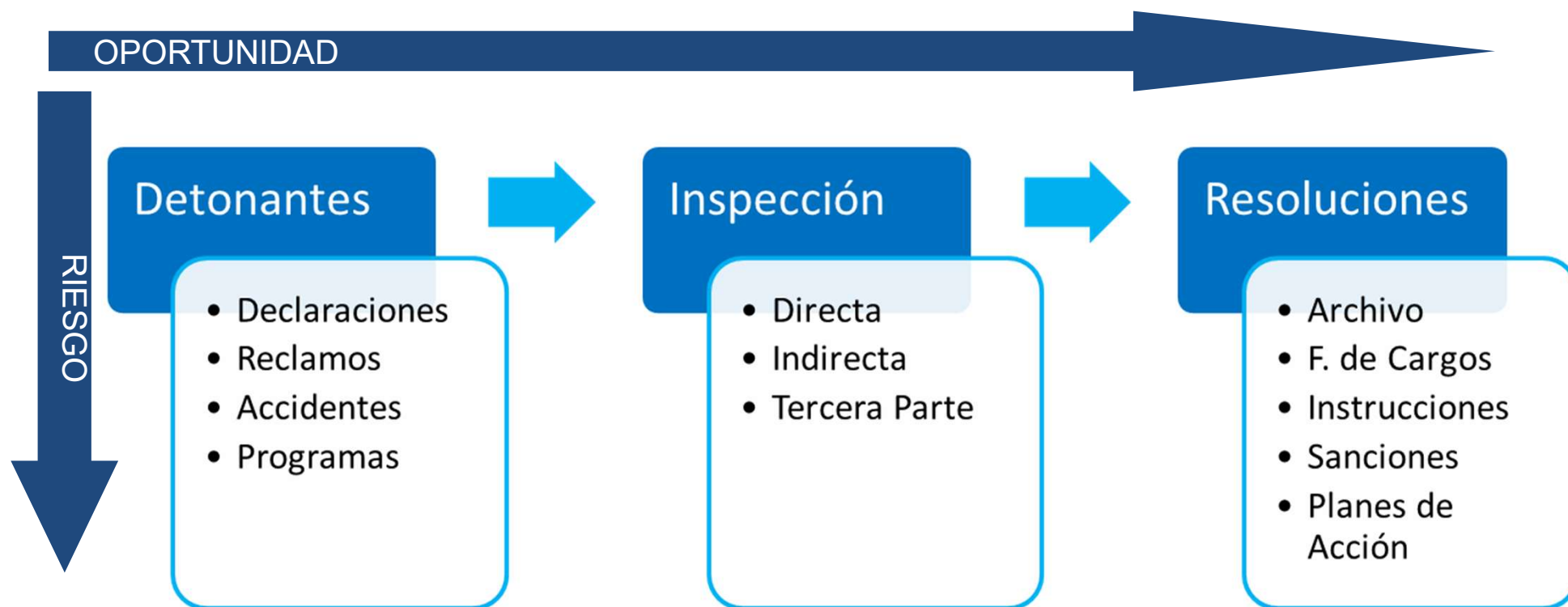
Cantidad de Compensaciones por **Año**



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización de instalaciones

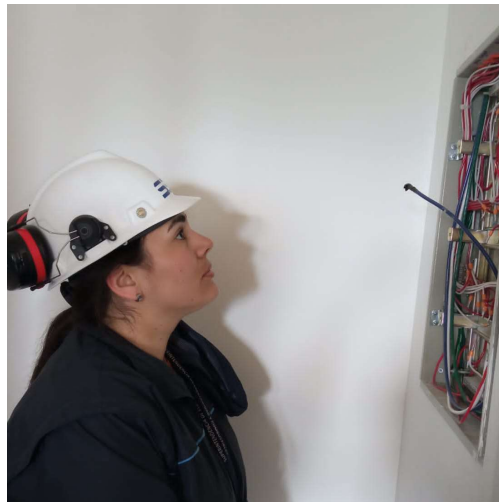
Nuestra principal herramienta legal y la más visible es la fiscalización directa



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización directa instalaciones

Durante 2022 se inscribieron 209.639 instalaciones a nivel nacional en el ámbito eléctrico, inscribiéndose 23.190 en la Región de Los Lagos, fiscalizando mediante las 3 formas disponibles: Mesón Electrónico AD, Revisión Documental TD o Revisión en Terreno TT.



En el año 2022 se retomaron con más fuerza las fiscalizaciones en terreno que se vieron disminuidas durante la Pandemia de Covid-19, es así que en la Región se realizaron 518 documentales (TD) y 38 en terreno (TT).

ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización instalaciones ERNC

Los trámites TE4 en 2022 a nivel nacional fueron 6.023 con 53.995 kW de potencia, de los cuales 261 corresponden a nuestra Dirección Regional Los Lagos, con un total de 1.777 kW renovables.

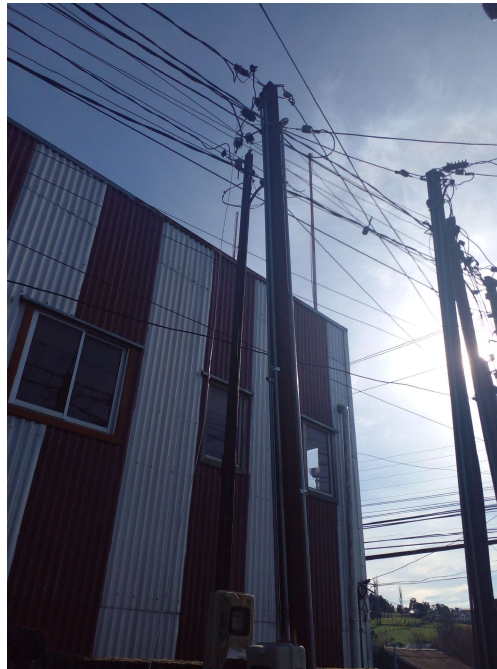


La SEC Regional el año 2022, priorizando instaladores que declaraban por primera vez una instalación de ERNC, proyectos masivos con financiamiento estatal como el proyecto CASA SOLAR de la Agencia de Sostenibilidad Energética e incluso soluciones fotovoltaicas off grid en sectores aislados de la región.

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, con la respectiva formulación de cargos.

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 que pueda dar luces 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 de 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

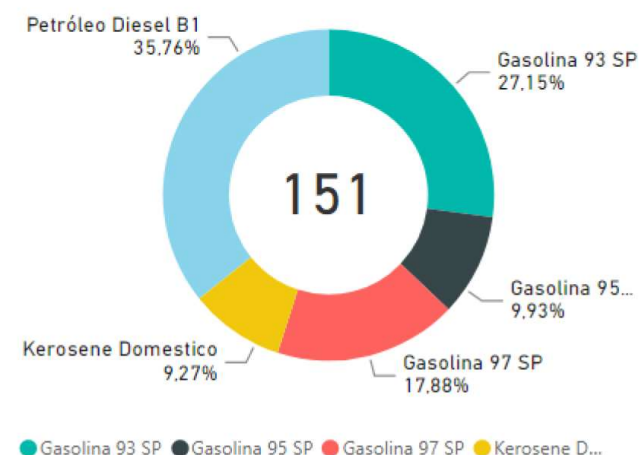
Fiscalización directa instalaciones

En el ámbito de combustibles, la SEC ha exigido distintos Planes de Acción para EESS, en materias de seguridad y toma de muestras de los combustibles líquidos.

En la Región existe un total de 470 tanques en 106 estaciones de servicio. Se muestreo la calidad de los combustibles líquidos en un 32% (151) de los tanques de la Región (corresponde a un 67% de las instalaciones de la Región), detectando un 99,3% de cumplimiento.



TANQUES		
Instalaciones Muestreadas	Tanques Muestreados	Total Tanques
71	151	470



ÁREA COMBUSTIBLES

Fiscalización instalaciones

Durante 2022 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

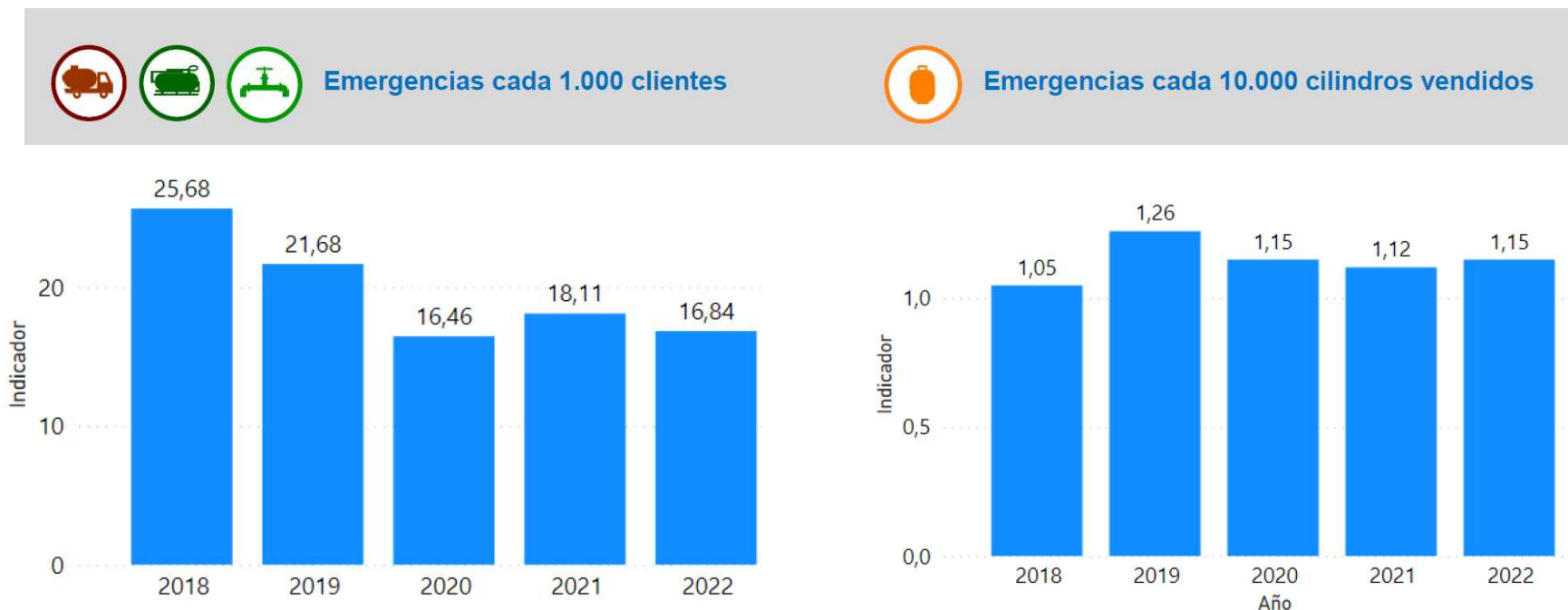
La SEC regional ha aportado a las políticas de control de Calidad de los combustibles realizando fiscalizaciones a plantas de envasado de GLP y muestreos periódicos a la calidad del gas licuado de petróleo en las plantas de Osorno de Abastible, Gasco y Lipigas.



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.



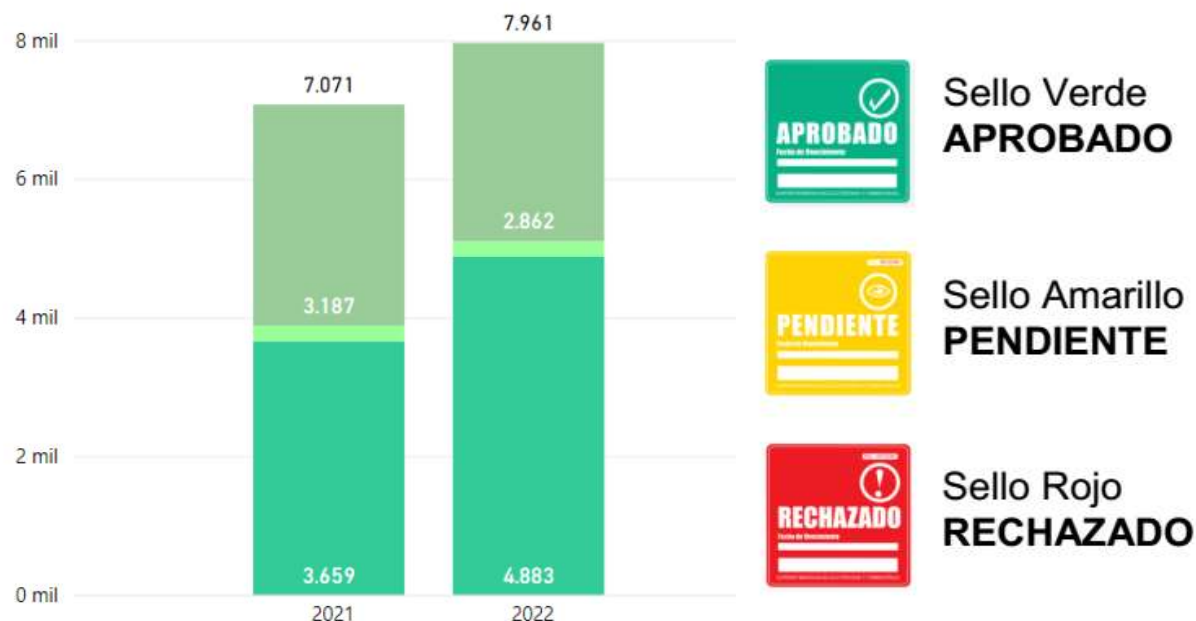
Indicador cantidad de Emergencias Total por año

ÁREA COMBUSTIBLES

Fiscalización Sello Verde

Toda instalación de gas debe contar con Sello Verde, y como SEC Los Lagos el año 2022 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.

Instalaciones de gas por año



¿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.

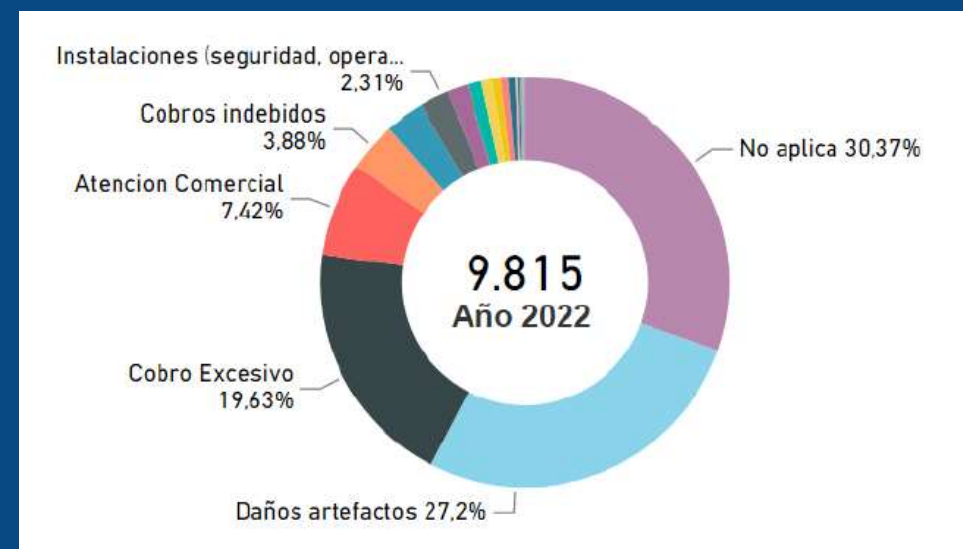
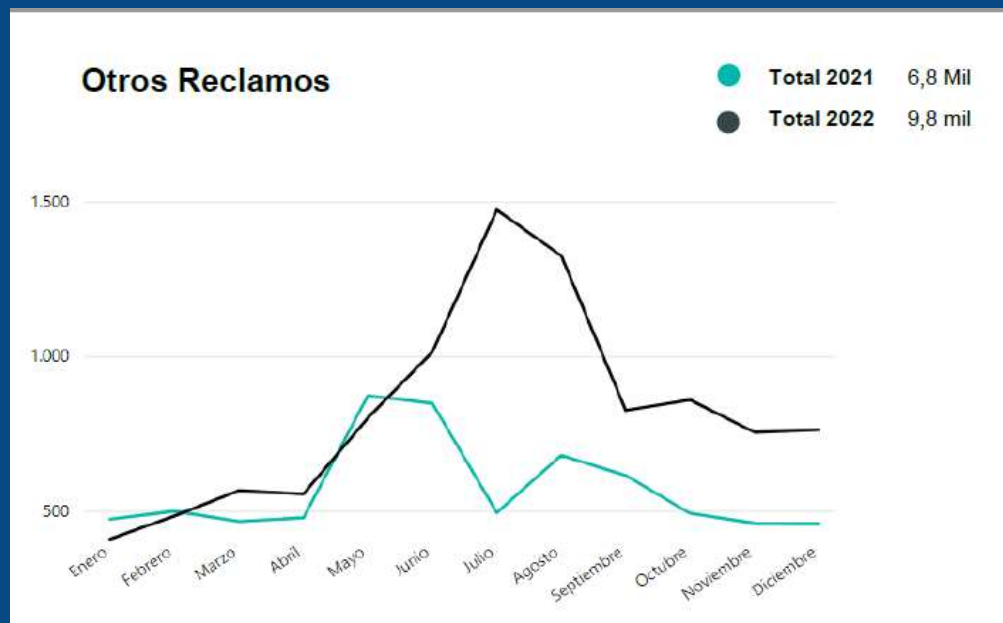
Los usuarios pueden presentar recursos de reposición ante disconformidad con una respuesta emitida por la SEC.

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 2022 se registraron 9.815 reclamos del ámbito eléctrico por situaciones distintas a interrupciones de suministro. Principalmente por daños a artefactos y cobros excesivos. Cabe destacar que más de un 30% de los reclamos finalmente no se catalogaron como uno propiamente tal, lo que equivale a unos 3.000 reclamos.

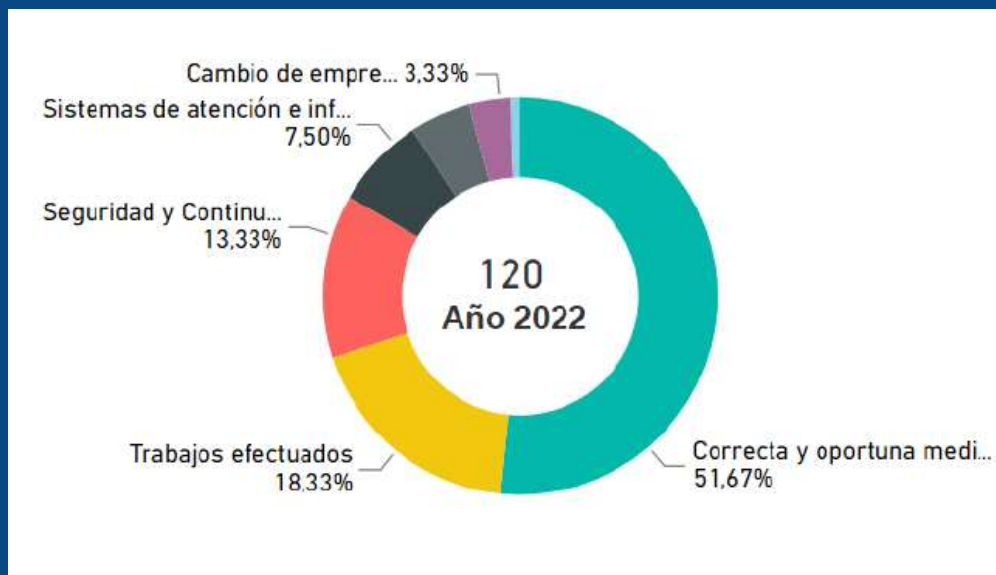


NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios eléctricos.

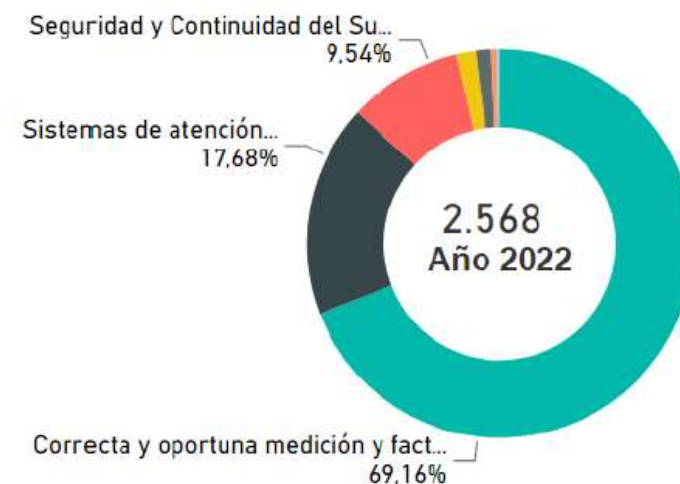
ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

En el ámbito Combustibles se registran 2.568 reclamos por Gas de Red GLP, 120 por Gas Natural de Red, 1.160 reclamos por Gas Granel, y 9.605 por Gas Envasado. Haciendo un total de 13.453 reclamos en el año 2022.

Desglose Reclamos Gas Natural



Desglose Reclamos Gas de Red GLP



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

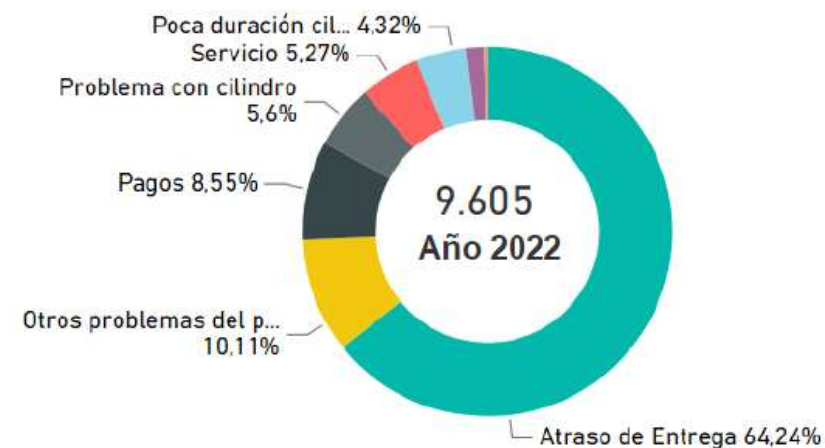
ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

En el ámbito Combustibles se registran 2.568 reclamos por Gas de Red GLP, 120 por Gas Natural de Red, 1.160 reclamos por Gas Granel, y 9.605 por Gas Envasado. Haciendo un total de 13.453 reclamos en el año 2022.

Desglose Reclamos Granel



Desglose Reclamos Envasado

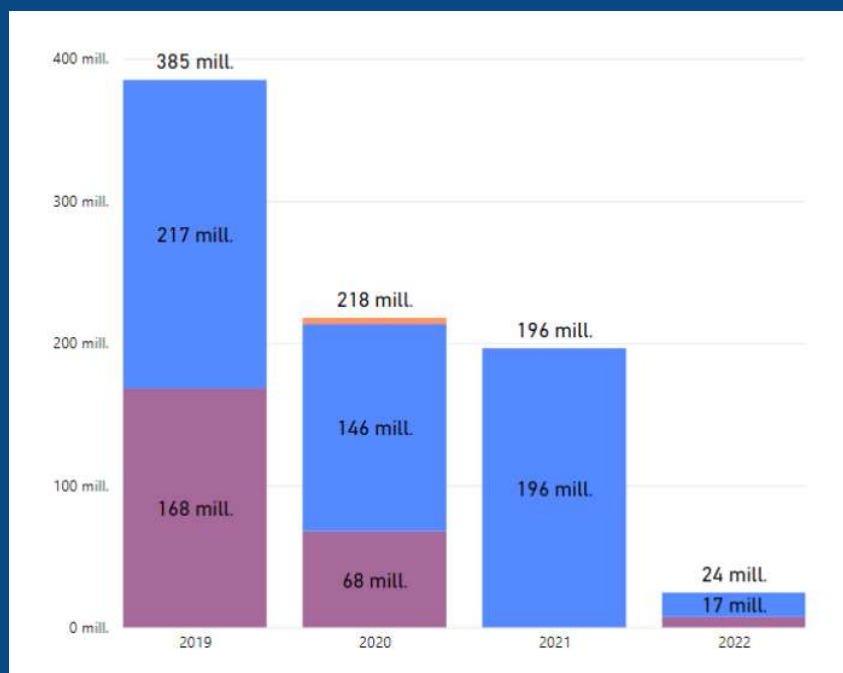


NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios de gas.

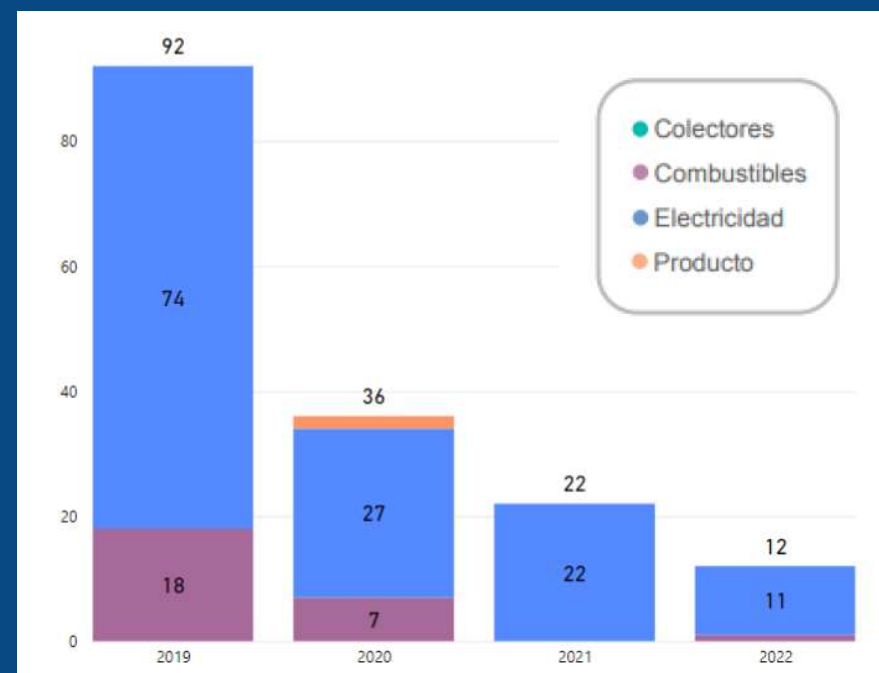
ATENCIÓN CIUDADANA: Sanciones

El año 2022 se cursaron 12 sanciones a empresas eléctricas, de combustibles, instaladores y otros por una suma total de 24 millones de pesos sólo en la Región de Los Lagos, por faltas a la reglamentación vigente.

Monto sanciones en el año



Cantidad sanciones en el año



RELACIÓN DE COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS DEL ESTADO

El año 2022 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.



Las principales entidades con las que se ha trabajado son Delegación Presidencial Regional y Provinciales, Tesorería General de la República, Fundación Integra, JUNJI, MINVU, Dirección de Obras Hidráulicas y Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

¡MUCHAS GRACIAS!

