



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA 2023

Cuenta Pública Participativa

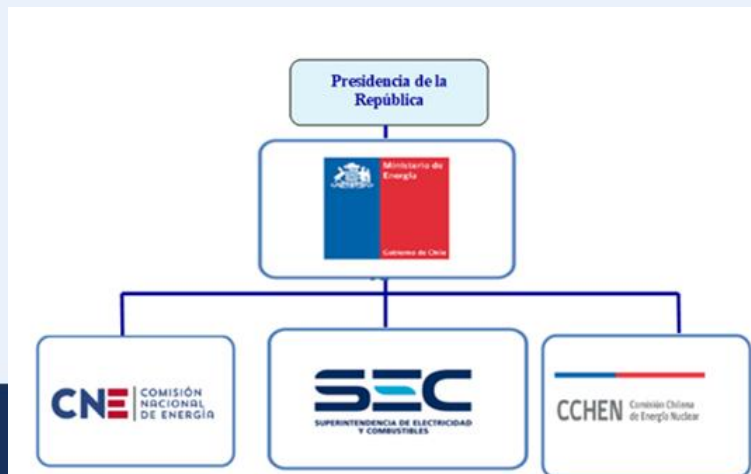
Región de Los Ríos



ASPECTOS GENERALES DE LA SEC

Historia

- La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 116 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.
- 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 18.410.
- Es una entidad autónoma que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía.
- En el año 2019 cumplimos 115 años.



ASPECTOS GENERALES DE LA SEC

Misión

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”

Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410



ASPECTOS GENERALES DE LA SEC

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

ASPECTOS GENERALES DE LA SEC

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.

ASPECTOS GENERALES DE LA SEC

Funcionarios

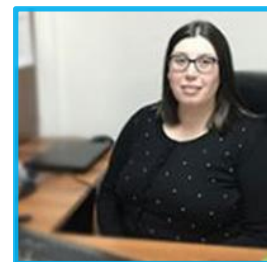
En la SEC trabajamos en total **385** funcionarios públicos, distribuidos en Oficina Central RM, 15 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales. La Región de los Ríos está compuesta por 2 provincias (Valdivia y Ranco) y por 12 comunas.



Nuestra presencia en la Región

4 funcionarios, 1 DR

Yungay 783, of 33-34, Valdivia



Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Gestión 2022 Región de los Ríos

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

El 90% de los clientes de la región es abastecido por SAESA. El 10% es abastecido 2 cooperativas: Socoepe, Cooprel.



181.139
Total Clientes



57
Total Alimentadores



12
Total Comunas



4
Total Empresas



Fiscalización de instalaciones

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



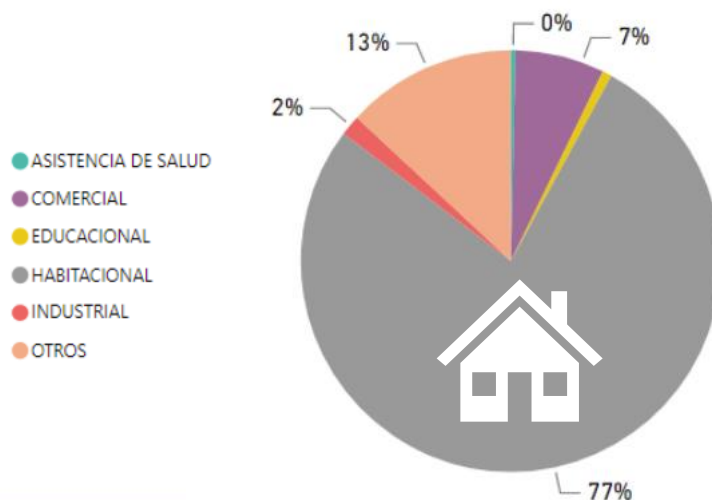
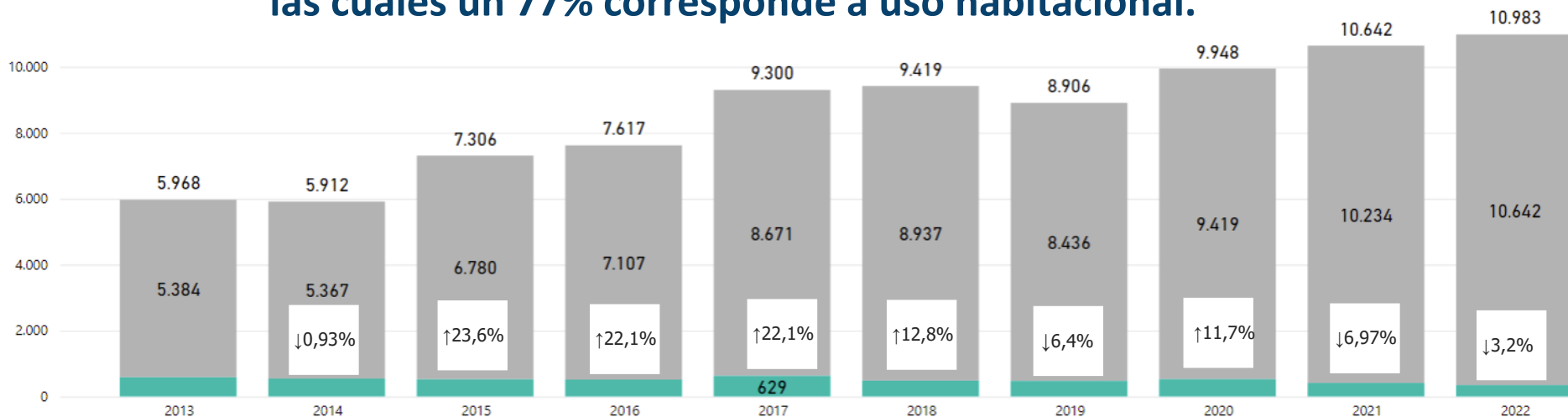
Instalaciones Eléctricas: algunos conceptos

- Corresponde a las instalaciones nuevas eléctricas que se declaran en la SEC y que luego esta inscribe.
- La declaración de una instalación eléctrica es responsabilidad del instalador que declara.
- La SEC inscribe una instalación, lo que no constituye aprobación.
- La inscripción sirve para solicitar el suministro a la Empresa Eléctrica, trámites Municipales y asegura cumplimiento de la normativa eléctrica.
- Se definen 4 tipos de declaraciones:
 - **TE1:** Declaración de Instalaciones Eléctrica Interior (habitacional, comercial, industrial, etc.)
 - **TE2:** Puesta en Servicio Obras de Alumbrado Público.
 - **TE3:** Declaración de Cercos Eléctricos.
 - **TE4:** Puesta en Servicio de Generadoras Residenciales (ERNR).

Ámbito Eléctrico

Ámbito
CombustiblesÁmbito Productos y
Desarrollos
NormativosReclamos y
FiscalizaciónSanciones y
CompensacionesActividades de
difusión y ayuda
ciudadana

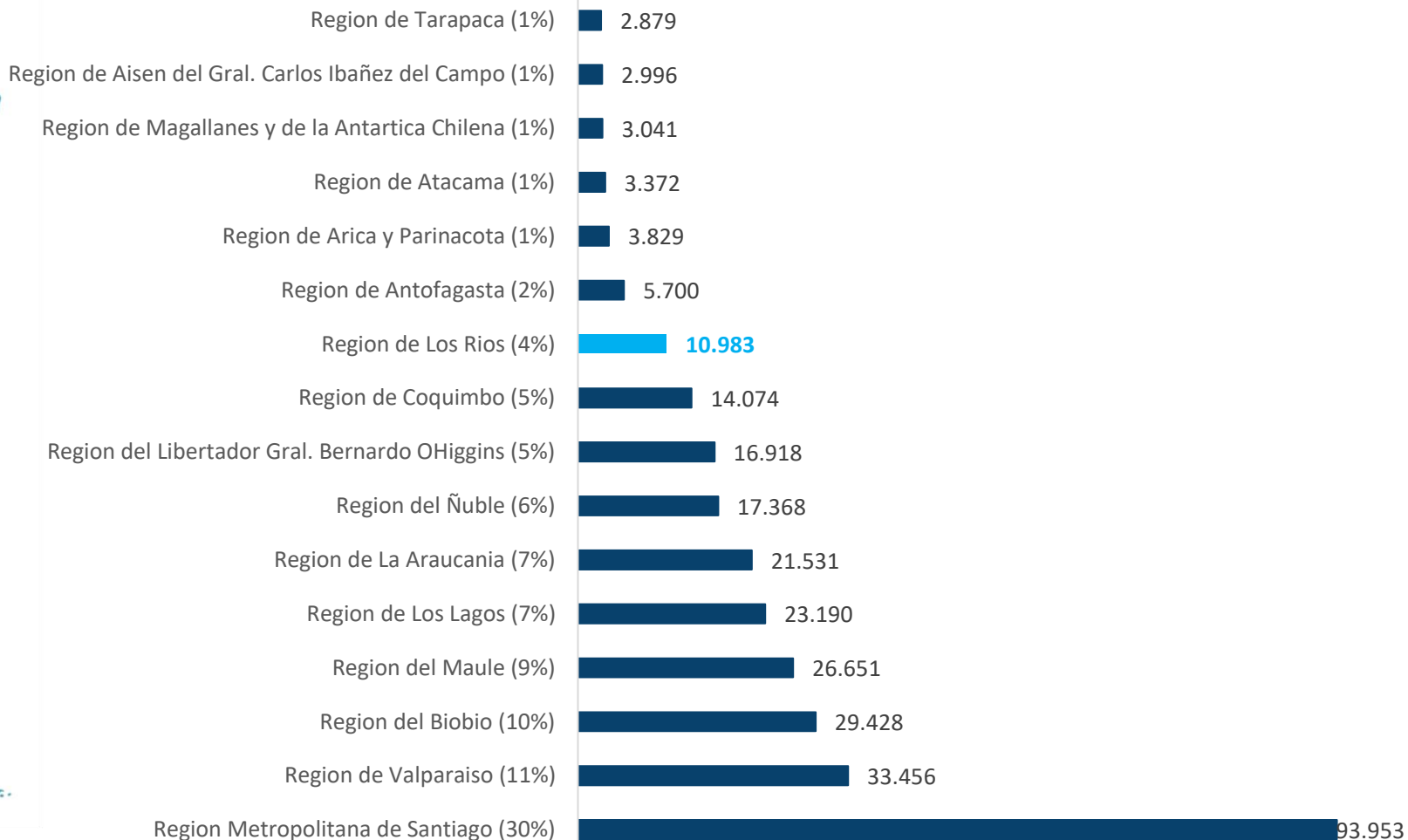
En 2022 se realizaron 10.983 Instalaciones Eléctricas interiores (TE1), de las cuales un 77% corresponde a uso habitacional.



Ámbito Eléctrico

Ámbito
CombustiblesÁmbito Productos y
Desarrollos
NormativosReclamos y
FiscalizaciónSanciones y
CompensacionesActividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Las instalaciones eléctricas inscritas en el país fue de 309.369. La región Los Ríos representa el 4,0% del total.



Energías Renovables No convencionales (ERNC)

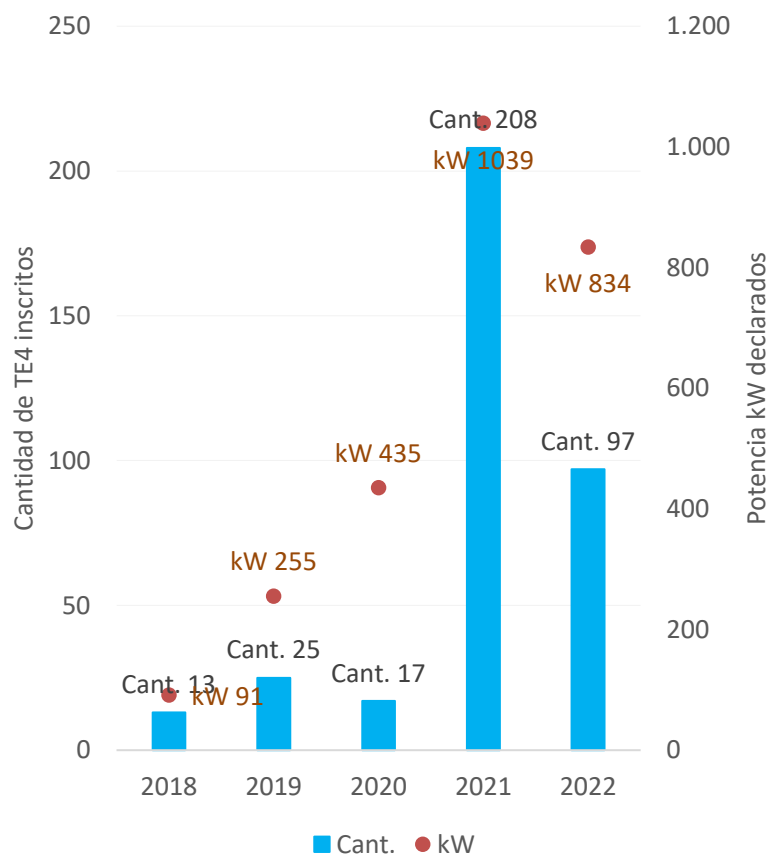
- Corresponde a las instalaciones de generación ciudadana basada en energía renovables que se declaran en SEC del acuerdo con Ley 20.571, conocida también como Netbilling, Netmetering o Generación Distribuida.
- Entrega a las personas la posibilidad de instalar sistemas que le permitan autogenerar la energía eléctrica que consumen y el derecho a vender sus excedentes directamente a la distribuidora eléctrica a un precio regulado.

Ámbito Eléctrico

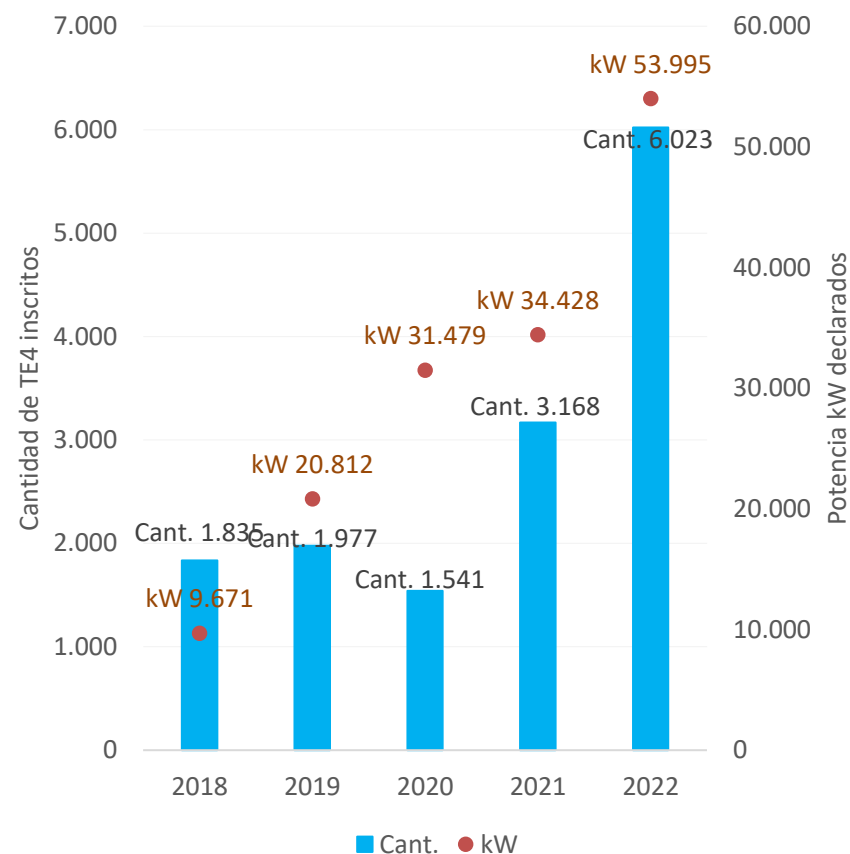
Ámbito
CombustiblesÁmbito Productos y
Desarrollos
NormativosReclamos y
FiscalizaciónSanciones y
CompensacionesActividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Durante el 2022 hubo 97 instalaciones ERNC inscritas (TE4), con una potencia inscrita de 834 kW.

TE4 Región: Cantidad y Potencia [kW]



TE4 País: Cantidad y Potencia [kW]

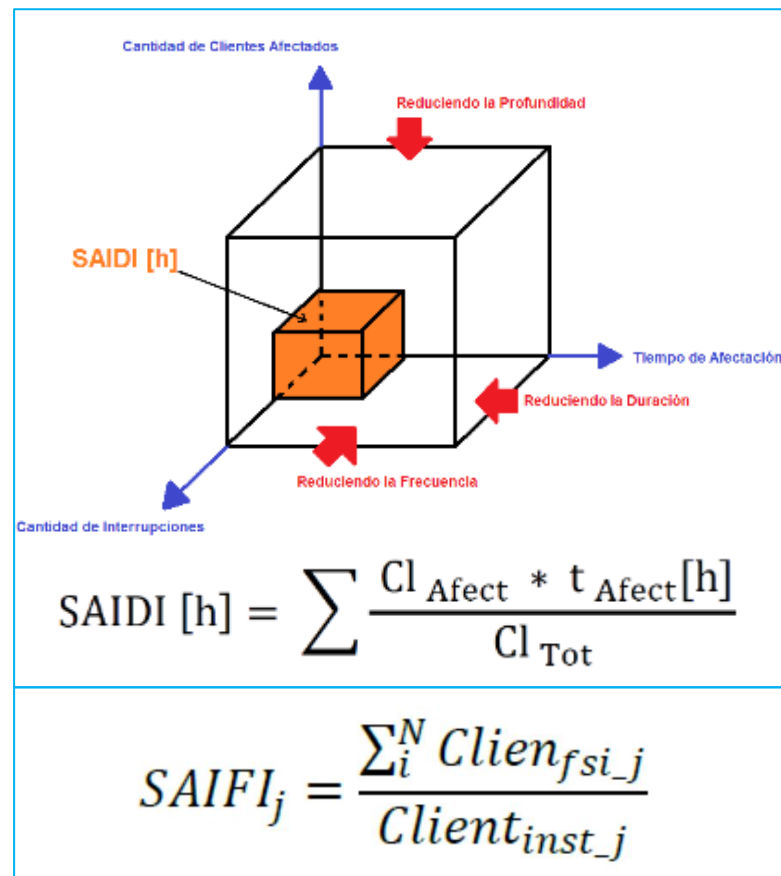


Ámbito Eléctrico

Ámbito
CombustiblesÁmbito Productos y
Desarrollos
NormativosReclamos y
FiscalizaciónSanciones y
CompensacionesActividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Indicadores: Tiempo promedio de interrupciones (SAIDI) | Frecuencia promedio de interrupciones (SAIFI)

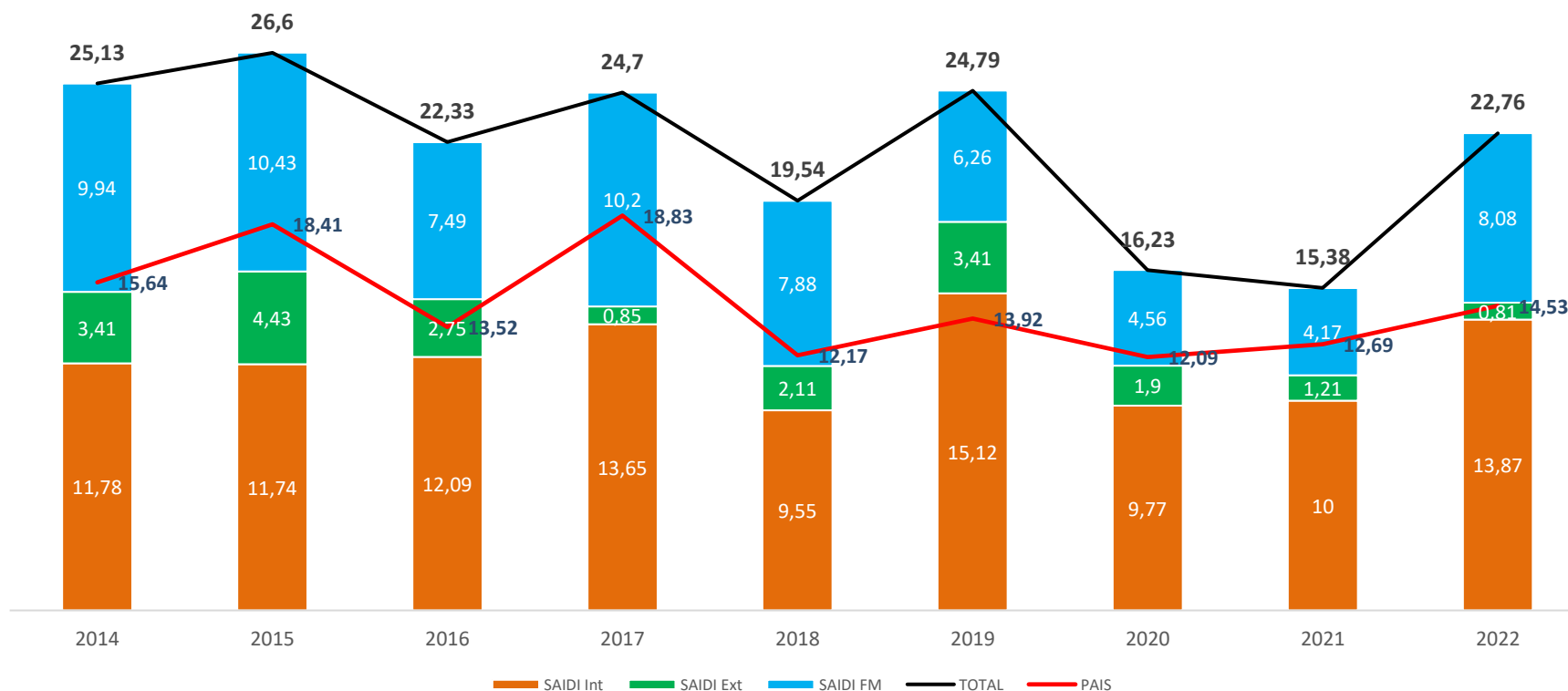
- **Frecuencia promedio de interrupciones:** Representa la cantidad (frecuencia) promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo.
- **Tiempo promedio de interrupciones:** Representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo (horas/año). Se ve afectado por la duración, frecuencia y la profundidad de la interrupción. Puede ser mejorado reduciendo la cantidad de interrupciones (SAIFI) y/o la duración de las mismas.
- Ambos indicadores se componen de interrupciones Interna, Externa y por Fuerza Mayor (FM):
 - **Interna:** Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de distribución de electricidad. Estas interrupciones son las que aborda la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución.
 - **Externa:** Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de generación y transporte de electricidad.
 - **Fuerza Mayor:** Interrupciones de suministro producto de fallas atribuibles a Fuerza Mayor, las que consideran hechos que son irresistibles e impredecibles, como terremoto.



Ámbito Eléctrico

Ámbito
CombustiblesÁmbito Productos y
Desarrollos
NormativosReclamos y
FiscalizaciónSanciones y
CompensacionesActividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Tiempo promedio de interrupciones SAIDI, evolución período 2014-2022



- Se observa un aumento con respecto al año 2021, el que se debe principalmente al:
 - Aumento del SAIDI Fuerza Mayor de 4,17 horas a 8,08 horas (un 93,7%).
 - Aumento del SAIDI Interno de 10 horas a 13,87 horas (un 38,7%).

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

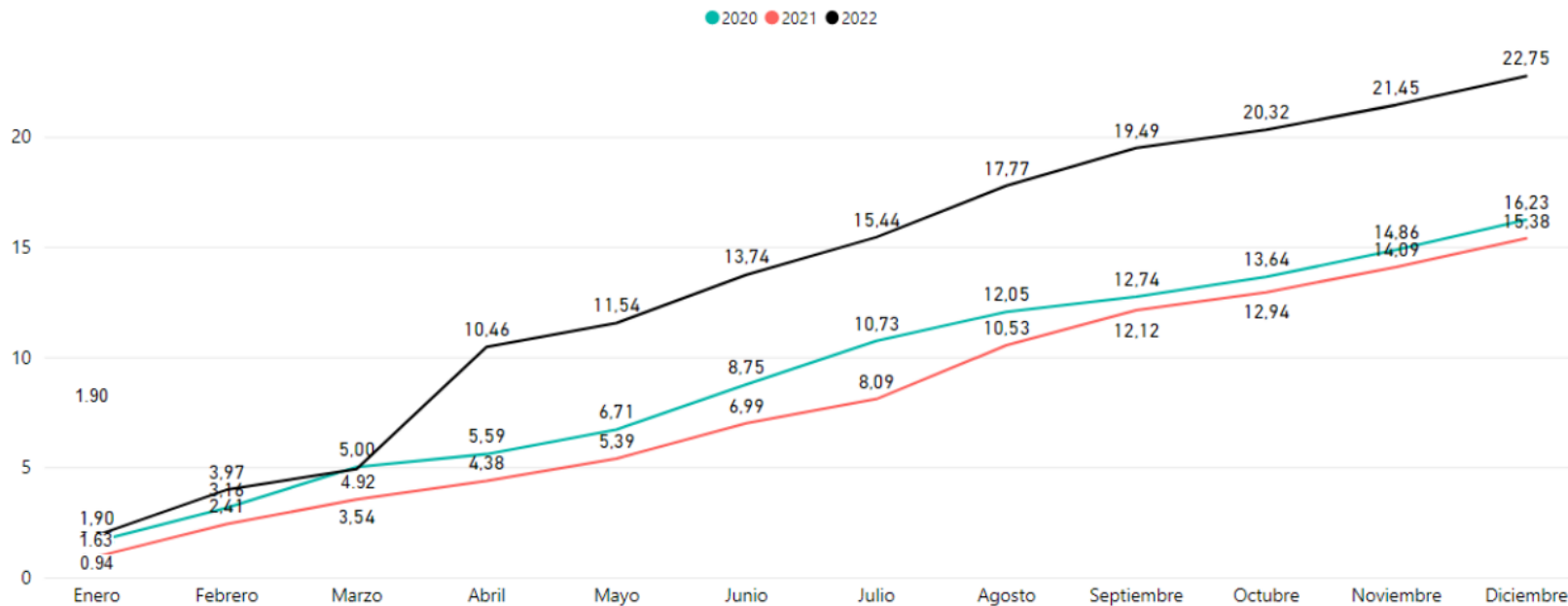
Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Tiempo promedio de interrupciones SAIDI Comparación mensual 2020 | 2021 | 2022



- Se observa un aumento con respecto al año 2020 y 2021, a contar del mes de abril.

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

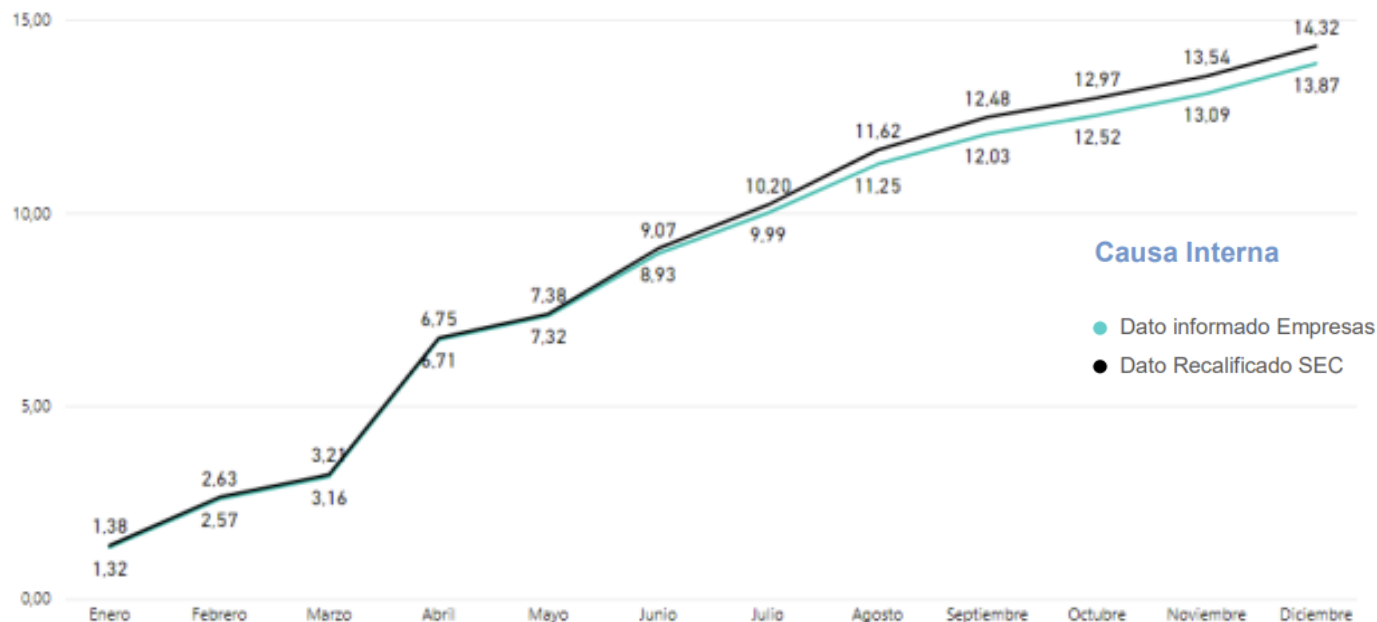
Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Tiempo promedio de interrupciones SAIDI Dato Rectificado



- El SAIDI total al año 2022 de acuerdo a lo informado por las empresas es de 13,87 horas, sin embargo, posterior a la rectificación SEC este se corrige a 14,32 horas, lo que significa un aumento del 3,2%

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Ámbito combustibles, algunos conceptos

- **Combustibles Líquidos:** Estaciones de servicio.
- **Gas licuado petróleo (GLP):**
 - **Gas en sus diferentes categorías:**
 - **GLP envasado:** cilindros de gas.
 - **GLP red:** Gas de cañería que distribuye a más de un cliente y cada cliente tiene un medidor (edificios, conjunto habitacionales).
 - **GLP granel:** Gas que abastece consumos particulares (colegios, restaurant, viviendas particulares, hoteles, locales comerciales, etc).
 - **Sello Verde:** Procedimiento de Certificación e Inspección de Instalaciones Interiores de Gas. Existen tres categorías:
 - Sello Verde (APROBADO): Instalaciones de gas seguras, Realizar la Inspección periódica en dos años.
 - Sello amarillo (PENDIENTE): No presenta defectos críticos; pero sí uno o más defectos mayores y/o menores.
 - Sello rojo (RECHAZADO): Las instalaciones presentan defectos crítico.

Instalaciones de Gas inscritas, algunos conceptos

- Corresponde a las instalaciones nuevas de gas que se declaran en la SEC y que luego esta inscribe.
- La instalación debe adjuntar el Sello Verde, el cual es emitido por un Organismo de Inspección.
- La inscripción de gas no constituye aprobación por parte de la SEC.
- La inscripción sirve para solicitar el suministro a la Empresa de GAS.
- La inscripción asegura que se cumple con el Reglamento de Instalaciones Interiores y Medidores de Gas (Decreto 66/2007).
- Se definen 5 tipos de declaraciones de combustible GLP.
 - **TC1:** Puesta en Servicio red de Distribución de Gas de Red.
 - **TC2:** Central de GLP y red de Distribución de GLP en Media Presión.
 - **TC5:** Declaración de Instalaciones de Centrales Térmicas.
 - **TC6:** Declaración de Instalaciones Interiores de Gas.
 - **TC7:** Declaración de Instalaciones Interiores Industriales de Gas.

Ámbito Eléctrico

Ámbito Combustibles

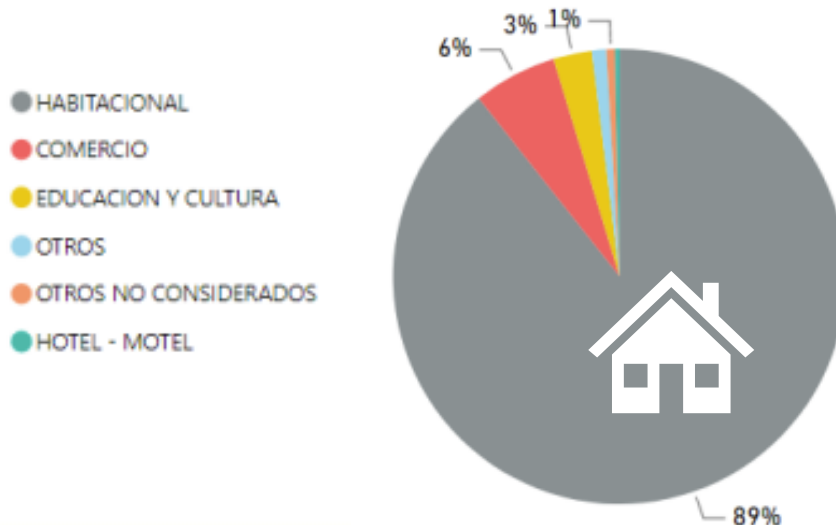
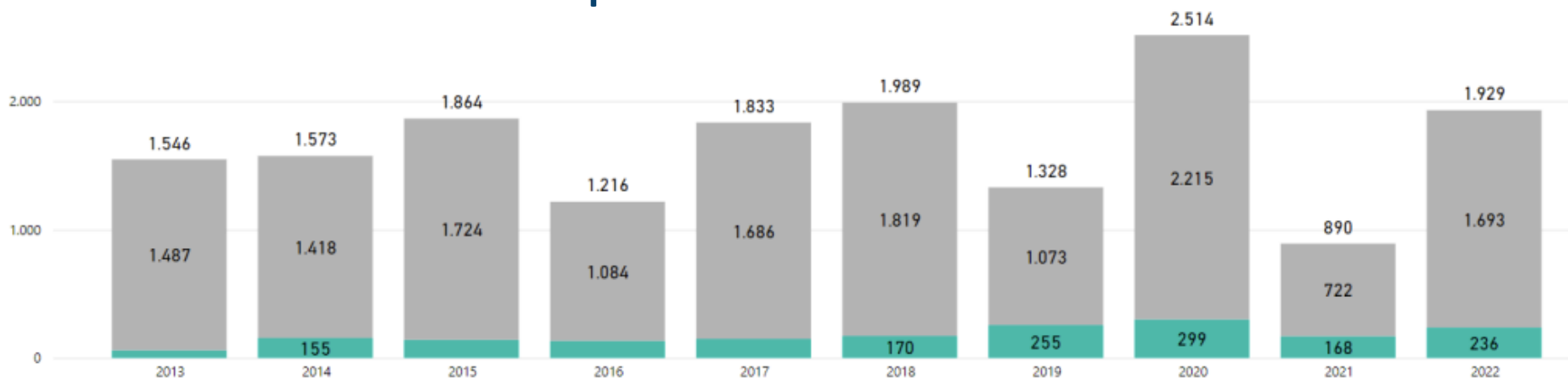
Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

El 2022 se inscribieron 1.929 Instalaciones de Gas TC6, donde el 89% correspondió a Habitacional



Ámbito Eléctrico

Ámbito
CombustiblesÁmbito Productos y
Desarrollos
NormativosReclamos y
FiscalizaciónSanciones y
CompensacionesActividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Emergencias, Gas

- Se considera emergencia aquellas salidas en terreno de los equipos de emergencia informados por las empresas, excluidas las falsas alarmas, las cuales pueden ser catalogadas como incidentes o accidentes, dependiendo si existe afectación a las personas o bienes.
- En la región se consideran 3 productos de Gas Licuado Petróleo (GLP): Envasado GLP, Gas de red GLP, Granel GLP.

**Granel**

Año	 Accidentes	 Lesionados	 Fallecidos
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	3	1	0
2022	0	0	0

Totales

2021	3	1	0
2022	0	0	0

No se consideran los codec y las falsas alarmas.

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

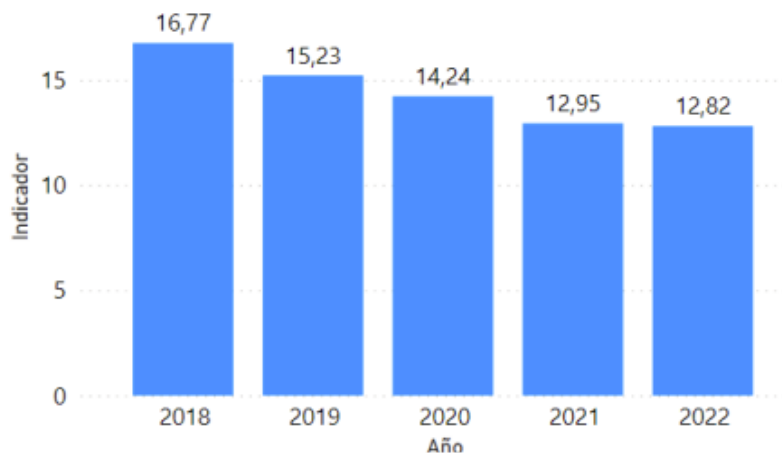
Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

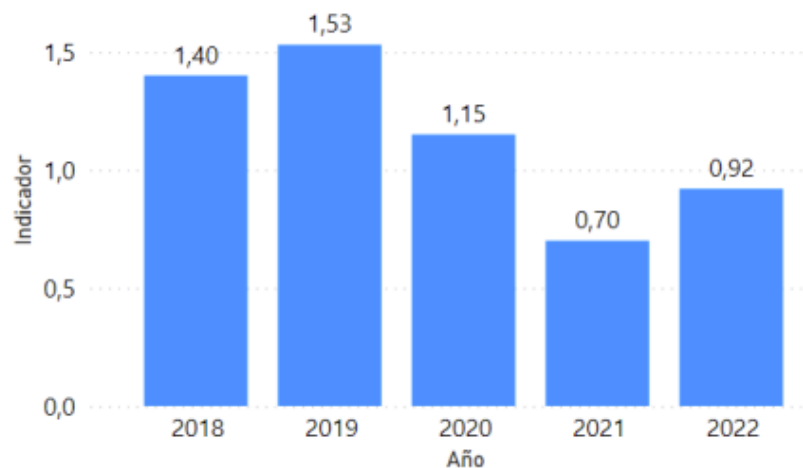
Los Indicadores de Emergencias en la industria del Gas son los siguientes en la Región de Los Ríos, entre Combustibles Envasados, Red Gas Natural, Red Gas Licuado Petróleo, Granel Gas Licuado Petróleo.



Emergencias cada 1.000 clientes



Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos



Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

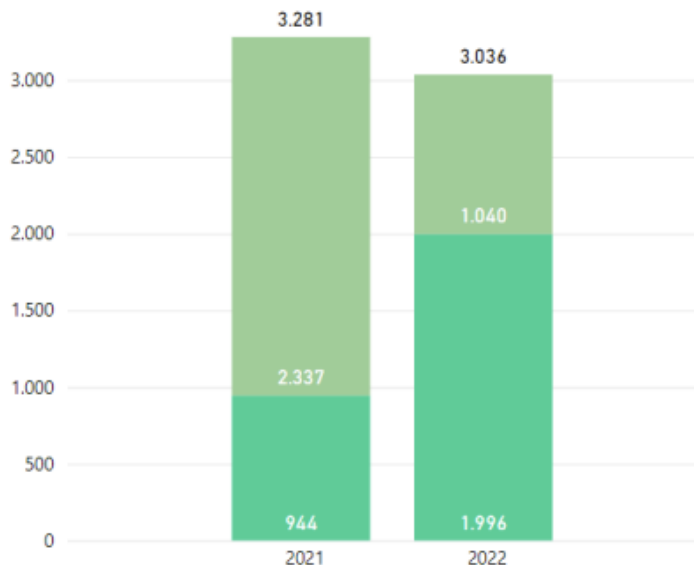
Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

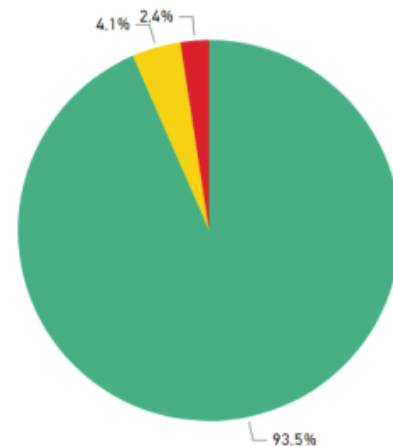
Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Toda instalación de gas debe contar con Sello Verde, y como SEC Los Ríos 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 con Inspección Periódica por Sello



Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Calidad de Combustibles Líquidos en las Estaciones de Servicio



TANQUES

Instalaciones
Muestreadas

33

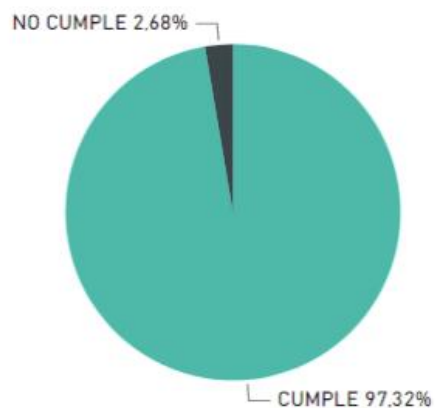
Tanques
Muestreados

112

Total
Tanques

205

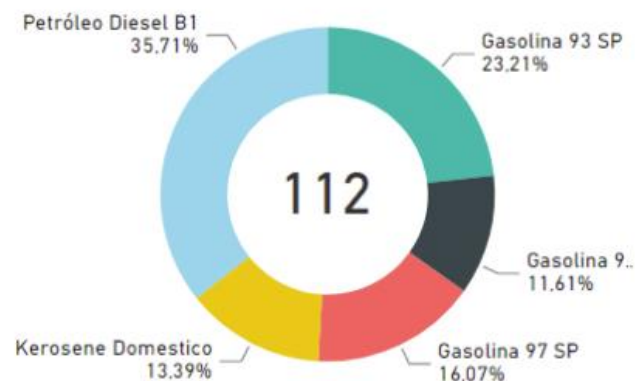
Cumplimiento calidad de combustibles en tanques



Cumple

No Cumple

Calidad de tanques muestreados por tipo de combustible



Gasolina 93 SP Gasolina 95 SP Gasolina 97 SP Kerosene D...

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Ámbito Productos y
Desarrollos
Normativos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Sello SEC

- Sello SEC, sello que identifica los productos que cumplen con la normativa vigente en Chile por lo que no revisten riesgo para la seguridad de los usuarios.
- El Ministerio de Energía mediante resolución indica los productos, los cuales son propuestos por la SEC.
- SEC en su página WEB dispone de las ficha de productos eléctricos y combustibles que cuentan con sello SEC.
- La Superintendencia realiza fiscalizaciones a puntos de venta en los que se comercializan productos eléctricos y de gas, sujetos a la obligatoriedad de certificación, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa.
- El Departamento de Normas y Estudios de la SEC es quien coordina todo lo relacionado con las Certificaciones y Desarrollos Normativos a nivel País.



Ámbito Eléctrico

Ámbito Combustibles

Ámbito Productos y Desarrollos Normativos

Reclamos y Fiscalización

Sanciones y Compensaciones

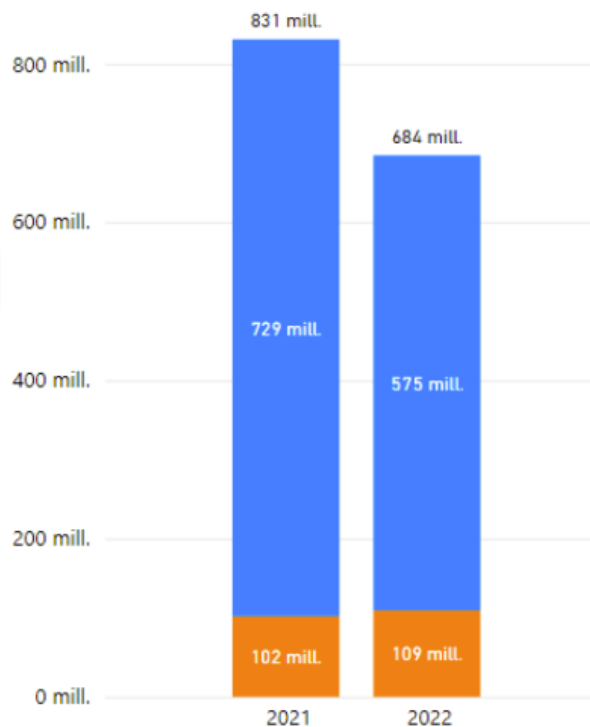
Actividades de difusión y ayuda ciudadana

Total Productos Certificados

2021 830.863.849

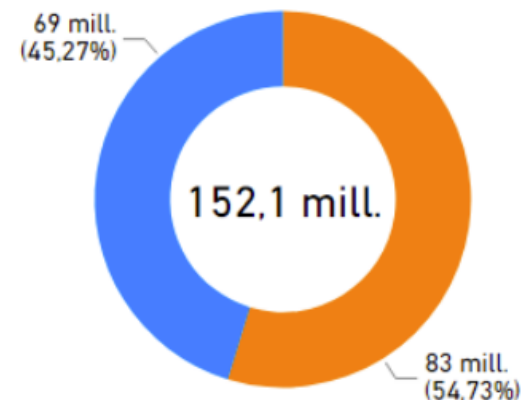
2022 684.304.019

Eléctrico Combustible



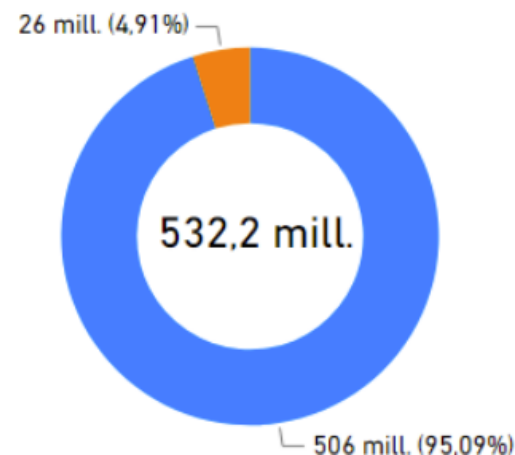
Productos de Uso Ciudadano 2022

Productos ciudadanos son aquellos de uso masivo por los ciudadanos y que **consumen** el energético.



Productos de Uso en Instalaciones 2022

Productos de Instalación son aquellos que forman parte de un producto y que **transportan** el energético.



Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Desarrollos

Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Reclamos y Fiscalización realizadas por la SEC, algunos conceptos

Reclamos

- Los reclamos realizados por los ciudadanos se clasifican en: reclamos (1° y 2° piso), consultas, solicitudes y denuncia:
 - **Reclamos 1° piso:** Son aquellos realizados por 1° vez y pueden ser ingresados directamente en las empresas o en la SEC, la cual los deriva a estas. Las empresas disponen de 30 días para responder.
 - **Reclamos 2° piso:** Si la respuesta de la empresa no es satisfactoria, los ciudadanos pueden volver a ingresar su reclamo a la SEC, el cual es gestionado directamente por SEC con la empresa.
- Los requerimientos pueden ser ingresados en la SEC como en las distribuidoras eléctricas. Para facilitar el análisis se hace la siguiente categorización:
 - **Reclamos por interrupciones de suministro:** cortes de energía eléctrica.
 - **Otros reclamos:** daños de artefactos, cobros excesivos, atención comercial, cobros indebidos, variaciones de voltaje, seguridad de las instalaciones, entre otros.
- Requerimientos pacientes electrodependientes, son enfocados a aquellos ciudadanos cuya vida depende del suministro eléctrico, son pacientes con hospitalización domiciliaria.

Fiscalizaciones

- Las fiscalizaciones pueden tener su origen en:
 - La declaración de una nueva instalación, la cual puede ser fiscalizada como documentalmente (TD) o en terreno (TT).
 - Algún requerimiento realizado por los ciudadanos (consulta, denuncia, reclamo o solicitud).
 - Fiscalización a productos para verificar el sello SEC.

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Desarrollos

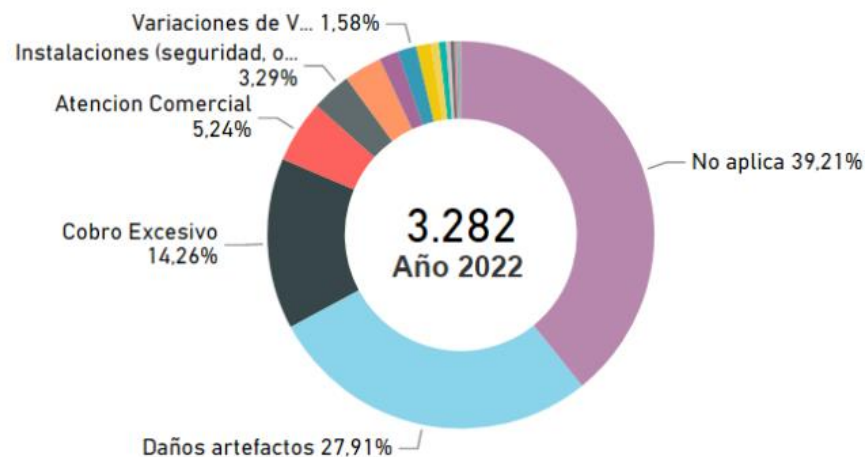
Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Otros Reclamos

● Total 2021 4,4 mil
● Total 2022 3,3 mil



En 2022 se registraron 3,282 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 39% de los reclamos finalmente no se catalogaron como uno propiamente tal, lo que equivale a unos 1.300 reclamos

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

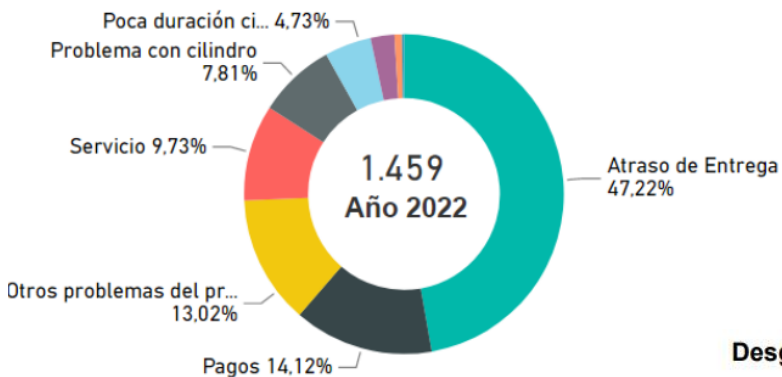
Desarrollos

Reclamos y
Fiscalización

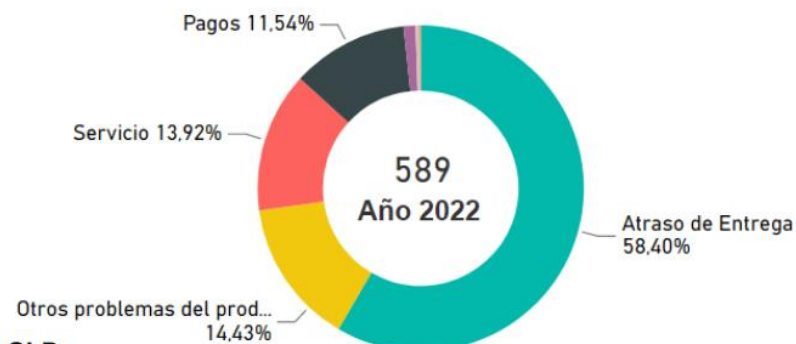
Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

Desglose Reclamos Envasado



Desglose Reclamos Granel



Desglose reclamos Gas de Red GLP



En el ámbito Combustibles se registran 1.459 por Gas Envasado, 589 reclamos por Gas Granel y 1.093 reclamos por Gas de Red GLP. Haciendo un total de 13.453 reclamos en el año 2022.

Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Desarrollos

Reclamos y
Fiscalización

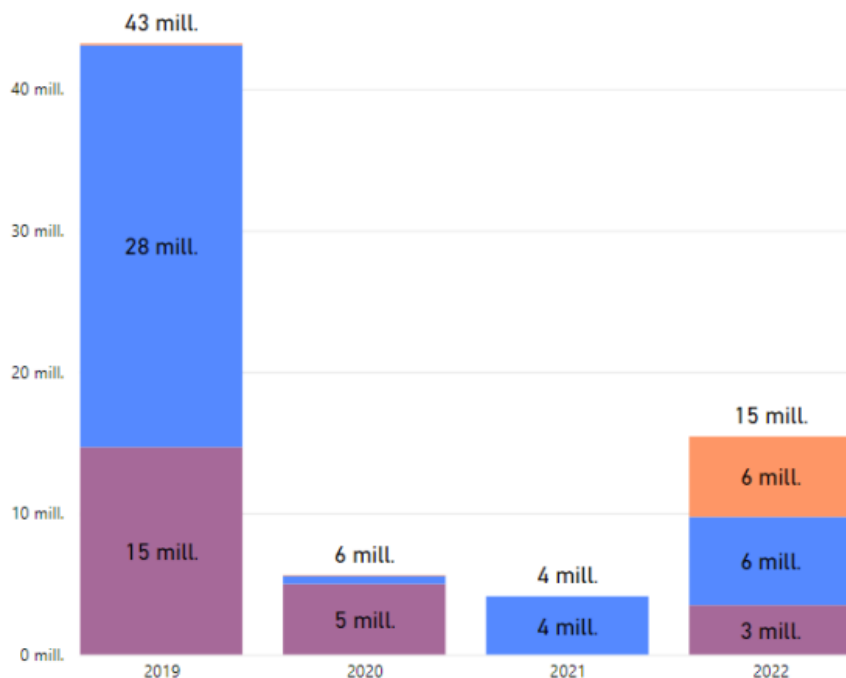
Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

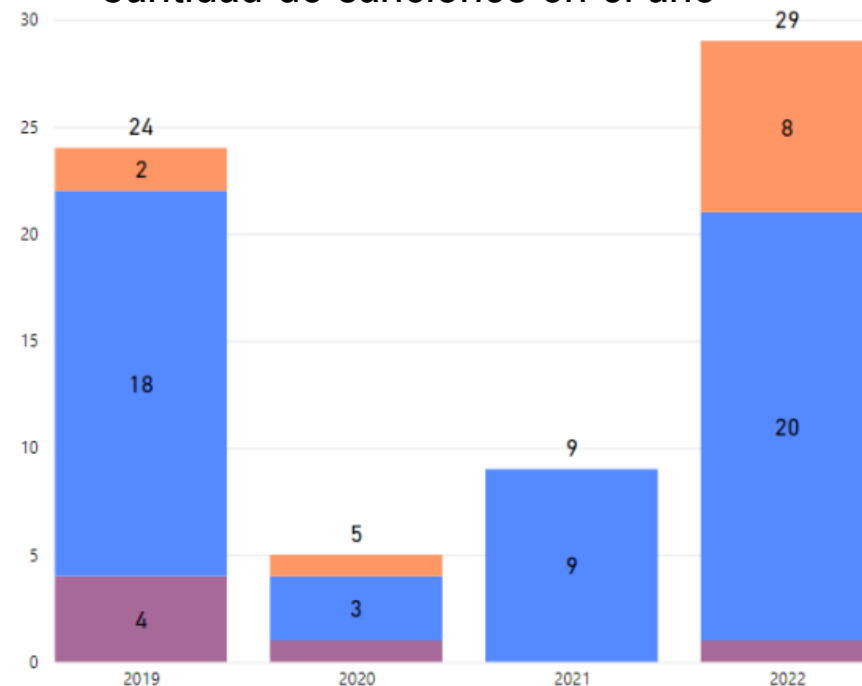
SEC como organismo fiscalizador puede sancionar a las empresas o personas por el no cumplimiento de la normativa.

En 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 de sanciones en el año



Ámbito Eléctrico

Ámbito
Combustibles

Desarrollos

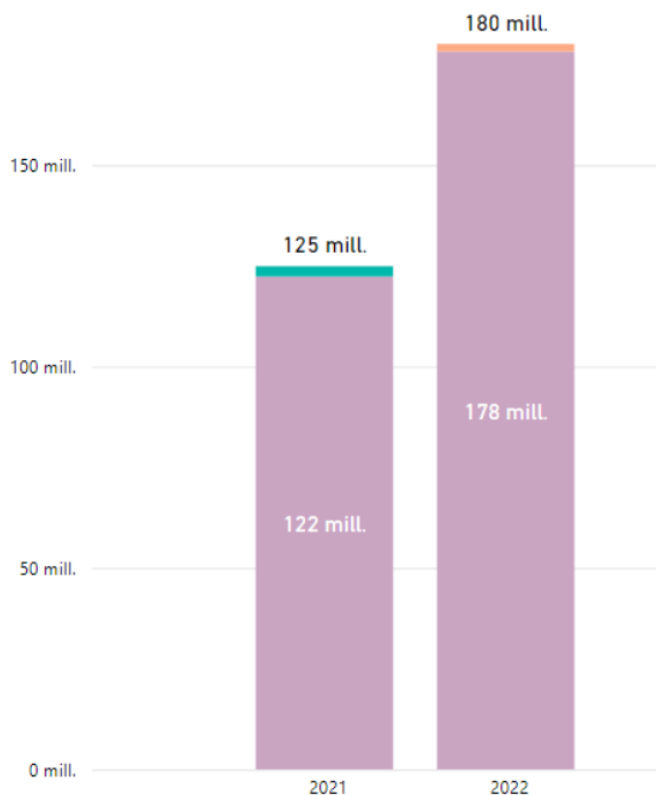
Reclamos y
Fiscalización

Sanciones y
Compensaciones

Actividades de
difusión y ayuda
ciudadana

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

Monto de Compensaciones por Año



Tipo

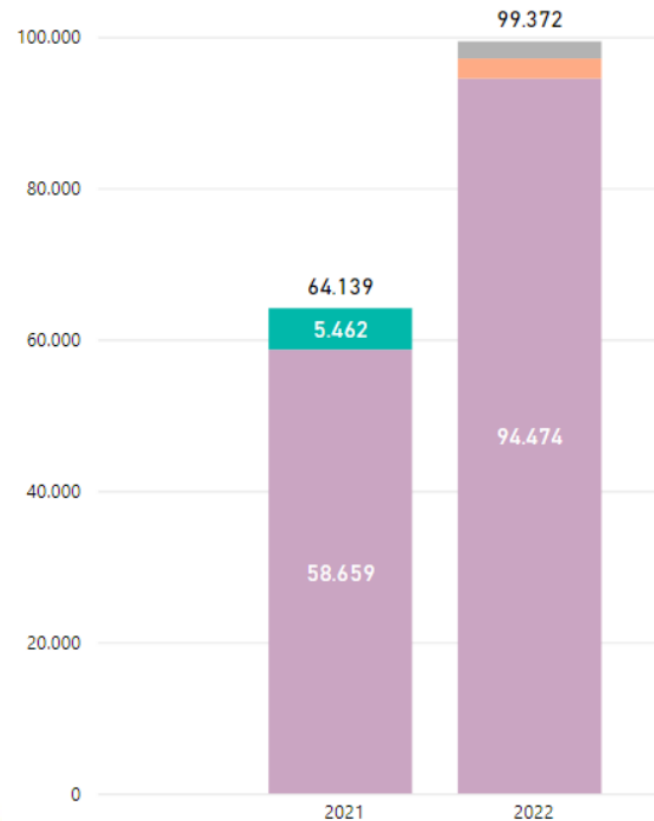
Automática

Instruida

Recalificada

Voluntaria

Cantidad de Compensaciones por Año



Ámbito Eléctrico

Ámbito Combustibles

Desarrollos

Reclamos y Fiscalización

Sanciones y Compensaciones

Actividades de difusión y ayuda ciudadana

SEC Los Ríos fiscaliza calidad del combustible a la venta en estaciones de servicio de Lago Ranco



04-08-2022

<https://www.sec.cl/sec-los-rios-fiscaliza-calidad-del-combustible-a-la-venta-en-estaciones-de-servicio-de-lago-ranco/>

SEC Los Ríos recuerda medidas para usar de forma segura el gas en hogares y colegios de la región



20-05-2022

<https://www.sec.cl/sec-los-rios-recuerda-medidas-para-usar-de-forma-segura-el-gas-en-hogares-y-colegios-de-la-region/>

SEC Los Ríos ordena retirar del comercio productos a la venta sin SELLO SEC tras fiscalización en La Unión



01-04-2022

<https://www.sec.cl/sec-los-rios-ordena-retirar-del-comercio-productos-a-la-venta-sin-sello-sec-tras-fiscalizacion-en-la-union/>

SEC Los Ríos monitorea acciones de Socoepea en Los Lagos tras denuncias de fallas en el servicio eléctrico



04-03-2022

<https://www.sec.cl/sec-los-rios-monitorea-acciones-de-socoepea-en-los-lagos-tras-denuncias-de-fallas-en-el-servicio-electrico/>

GRACIAS

