
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

**SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD Y
COMBUSTIBLES**

SANTIAGO DE CHILE

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1465, torre 3, local 10 / Santiago / Chile
Fax (56 2) 7565105 / call center 600 6000732
www.sec.cl

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	3
2. Identificación de la Institución	5
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	6
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	7
• Principales Autoridades	8
• Definiciones Estratégicas	9
- Misión Institucional	9
- Objetivos Estratégicos	9
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	12
• Recursos Humanos	13
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	13
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	14
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15
• Recursos Financieros	16
- Recursos Presupuestarios año 2004	16
3. Resultados de la Gestión	17
• Cuenta Pública de los Resultados	18
- Balance Global	18
- Resultados de la Gestión Financiera	20
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	24
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	30
- Informe de Programación Gubernamental	30
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	32
• Avances en Materias de Gestión	33
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	33
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	33
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	33
- Avances en otras Materias de Gestión	34
• Proyectos de Ley	35
4. Desafíos 2005	36

5. Anexos.....	38
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	39
• Anexo 2: Programación Gubernamental	42
• Anexo 3: Transferencias Corrientes	44
• Anexo 4: Iniciativas de Inversión	45
• Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	47

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	13
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	14
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	16
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	16
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	20
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004	21
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	23
Cuadro 9: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004	39
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004	42
Cuadro 11: Transferencias Corrientes	44
Cuadro 12: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004	46
Cuadro 13: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	47

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	13
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	14
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15

1. Carta del Jefe de Servicio

SERGIO ESPEJO YAKSIC
SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES



El año 2004 fue, para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, un año especial, no sólo porque constituyó el año en que celebramos el primer centenario de la institución, sino también porque dimos pasos decisivos en el cambio y modernización de su forma y de su fondo.

Uno de los ámbitos más trascendentales como logros en nuestra gestión en el año recién pasado, estuvo en el ámbito de la Defensa de los Derechos de los Consumidores de Energía, en beneficio de los cuales se concretó y se puso en operación un sistema automático de pago de compensaciones por las interrupciones de suministro eléctrico más allá de los estándares permitidos por la ley.

Al final el año, casi 400 mil clientes habían sido beneficiados con este pago, totalizando poco más de US\$1 millón. Y, tan importante como eso, se instruyó que las empresas eléctricas transparentaran y entregaran a los clientes la información respecto de los cortes de luz. Hoy, todos los consumidores de electricidad reciben esa información y cálculo en sus boletas y facturas.

En materia de Fiscalización, dimos impulso decidido a la fiscalización electrónica, tanto en el ámbito eléctrico como en el sector de los combustibles.

En efecto, en el tema de la fiscalización eléctrica, hemos aplicado sistemas de control geográfico, gracias a lo cual hoy se sabe con precisión la existencia de 131.000 kms. de líneas eléctricas, 1.950.000 postes y más de 100 mil transformadores y equipos anexos.

El nivel exhaustivo al que se llevó este registro permitió que en 2004 se corrigiera la valorización de activos de la industria de la distribución en 2003 en un 13,8%, equivalente a unos \$192.000 millones. Con esto, la Comisión Nacional de Energía pudo calcular en 2004 tarifas de distribución

más acotadas a la realidad, ajustando la tasa de rentabilidad de las empresas del sector desde un 13,9% (registrado en la fijación de año 2000) a un 12,2%.

Este tipo de fiscalización ya es un hecho en el sector del Transporte de Gas y Combustibles Líquidos, y este año 2005 lo será al completar el detalle de las instalaciones de distribución.

El año 2004 también fue un año relevante en lo referido a combustibles, debido al notorio avance que se ha registrado en el control de la calidad de los mismos. Ello, en virtud de las nuevas exigencias ambientales que han ido aumentando los requisitos de calidad de los combustibles que se expenden en el país.

El efecto no sólo ha sido beneficioso en materia de salud, sino también en cuanto al control de la evasión de impuestos que implicaban las prácticas de adulteración de combustibles. De acuerdo con nuestros cálculos, gracias a esta fiscalización se ha reducido la evasión de impuestos en \$904 millones entre 2000 y 2004.

No es menor tampoco el hecho de que en 2004 la SEC se haya distinguido en materia de Apertura Informativa. En efecto, una de las líneas de acción de la SEC ha sido la eliminación de las asimetrías de información que separan a los actores del sistema (empresas, Gobierno, clientes) para tender a un mejor funcionamiento del mercado. Por ello, la apertura informativa ha sido un valor a seguir. La buena gestión de la SEC en esa materia le valió ser calificada como una de las instituciones con mejor Acceso a la Información, de acuerdo con una investigación realizada por la Universidad Diego Portales. La investigación mide, entre otros factores, la disposición para la entrega de información y la confiabilidad, precisión y entrega oportuna de los datos.

Finalmente, en el ámbito interno, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) tuvo un enorme regalo de aniversario: el poder inaugurar en 2004 nuestra nueva casa, la nueva sede de nuestras oficinas en Santiago que no sólo significan un gran avance en calidad del ambiente de trabajo para nuestros funcionarios, sino también un tremendo salto en la tarea de dignificar a los usuarios que día a día nos visitan.



SERGIO ESPEJO YAKSIC
Superintendente de Electricidad y Combustibles

2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

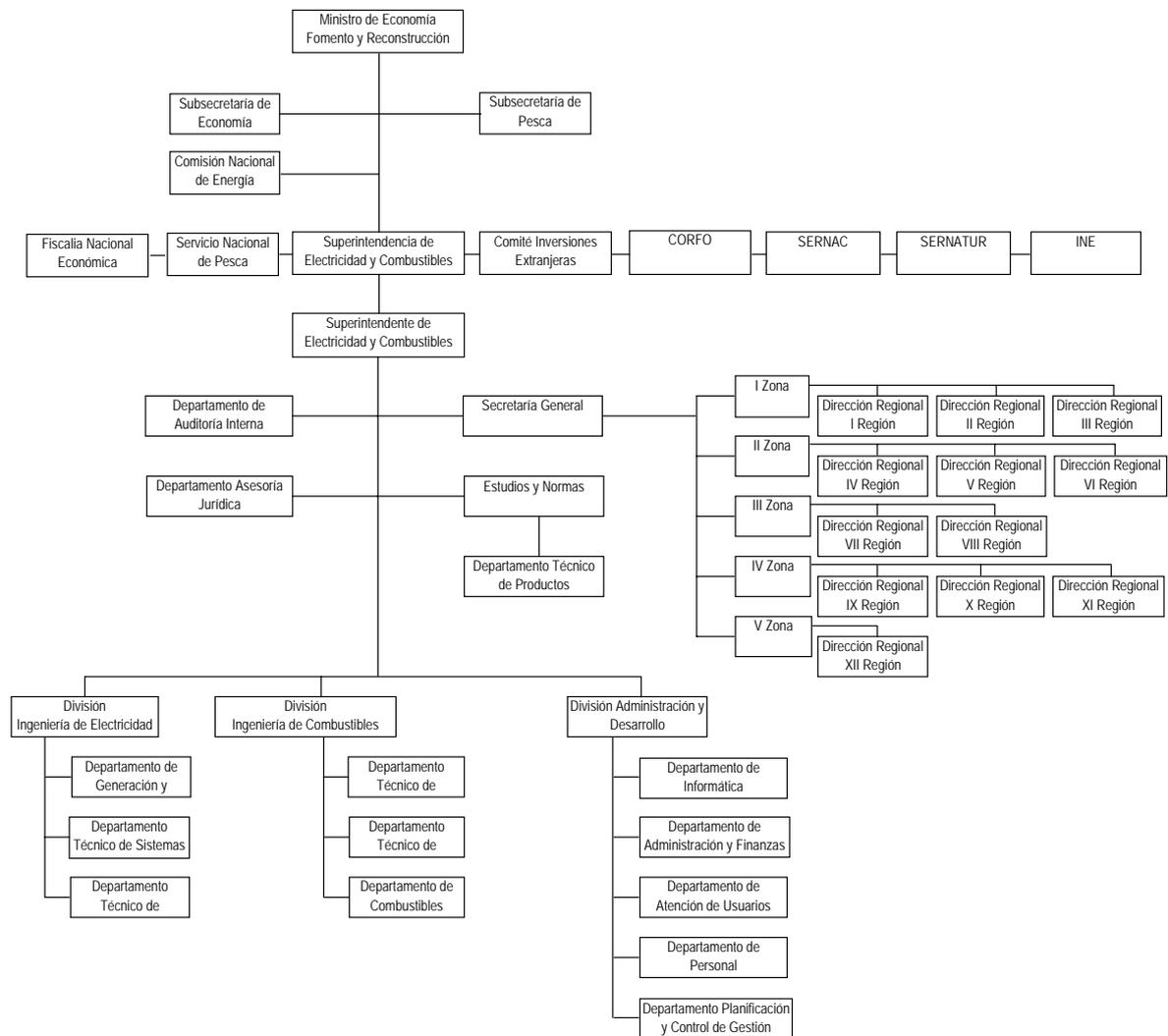
- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

Ley N° 18.410, Orgánica de la SEC, modificada por la Ley N° 19.613.

DFL N° 1/82 del Ministerio de Minería, ley general de servicios eléctricos.

DFL N° 323/31 del Ministerio del Interior, ley de servicios de gas.

• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Sergio Espejo Yaksic
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Heribaldo Vera Millar
Secretaria General	Marta Cabeza Vargas
Jefe Departamento Asesoría Jurídica	Patricia Chotzen Gutiérrez
Jefe Departamento Estudios y Normas	Jaime González Fuenzalida
Jefe División Ingeniería de Combustibles	Fernando Promis Baeza
Jefe División Ingeniería de Electricidad	Cristian Espinosa Abalos
Jefe División Administración y Desarrollo	Christian Miño Contreras

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Velar por el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable en materia de electricidad, gas y combustibles líquidos, para garantizar la calidad de los servicios que se presten a los usuarios y la seguridad de las personas y cosas.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Posicionar a la SEC como un actor protagónico y reconocido como garante de la calidad, seguridad y protección de los derechos de los usuarios y agentes del sistema energético nacional: un actor competente y vital para el cabal funcionamiento de este sector.
2	Verificar que la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios, sea la señalada en las disposiciones y normas técnicas, y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de electricidad, gas y combustibles líquidos. Especial importancia tiene la fiscalización mediante la certificación, que incorpora agentes privados para aumentar la cobertura, resguardando la calidad de las instalaciones.
3	Garantizar los derechos consagrados en la Ley para los usuarios y agentes del sistema energético nacional y cuya fiscalización compete a la SEC y velar que las operaciones de generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución, y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
4	Contar con una organización que contribuya sustancialmente al logro de los objetivos de la Superintendencia y que cuente con una adecuada flexibilidad para adaptarse al cumplimiento de agendas de trabajo, dinámica y focalizada en las siguientes prioridades de gestión: i) fiscalización por certificación; ii) satisfacción de usuarios; y iii) desarrollo de organización (desarrollo de funcionarios, desarrollo informático, desarrollo de sistemas de control de gestión y desarrollo de infraestructura).

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización directa - Fiscalización de comercio - Control de calidad de distribución eléctrica - Control de calidad de distribución de combustibles	2
2	Fiscalización por certificación - Certificación de instalaciones interiores de gas - Certificación de instalaciones interiores de electricidad - Certificación de productos	2
3	Autorizaciones - Concesiones - Licencias a Instaladores/Inspectores - Certificación de competencias laborales	1
4	Atención de usuarios - Atención de Consultas/Reclamos. - Sistema de reclamos de 2° piso.	3
5	Normas - Desarrollo de normas técnicas, de operación, de instalaciones y de autorización de agentes - Desarrollo de reglamentación técnica que regula el sector - Protocolos de ensayos	3
6	Procesos Tarifarios - Procesos de validación contable para el cálculo de tarifas eléctricas (adiciones y retiros de valores nuevos de reemplazo-VNR) - Antecedentes estadísticos para el cálculo del fondo de estabilización de precio del petróleo	3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Usuarios finales del sistema energético (público en general)
2	Empresas de generación eléctrica
3	Empresas de transporte de electricidad
4	Empresas de distribución de electricidad
5	Empresas comercializadoras de productos eléctricos
6	Empresas de producción y refinación de combustibles
7	Empresas de transporte de combustibles líquidos
8	Empresas de distribución de combustibles líquidos
9	Empresas comercializadoras de productos de combustibles
10	Empresas de producción y refinación de gas
11	Empresas de transporte de gas
12	Empresas de distribución de gas
13	Empresas de almacenamiento de gas
14	Empresas comercializadoras de productos de gas
15	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación de instalaciones de gas
16	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación de instalaciones eléctricas
17	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación de productos
18	Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.
19	Personas naturales que no poseen estudios formales, pero que tienen experiencia en materias de electricidad y gas, y solicitan obtener el reconocimiento formal mediante la certificación de competencias

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

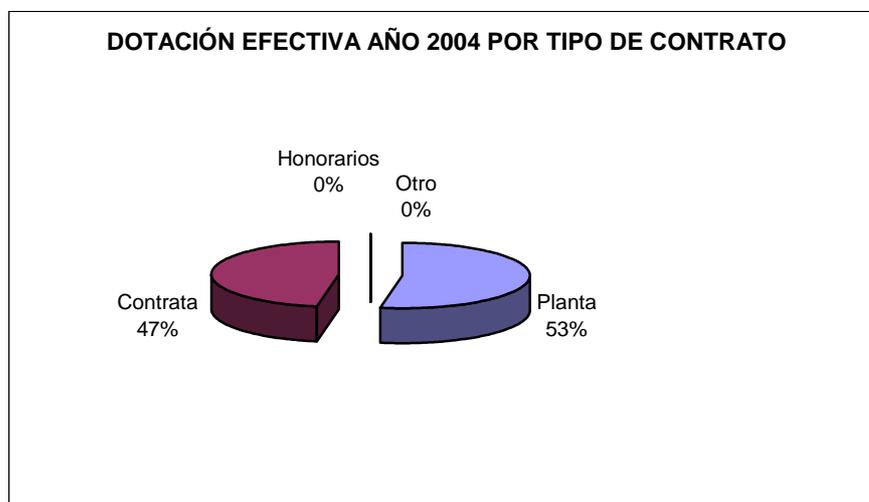
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Fiscalización directa - Fiscalización de comercio - Control de calidad de distribución eléctrica - Control de calidad de distribución de combustibles	5,9,14 4,1 8,1
2	Fiscalización por certificación - Certificación de instalaciones interiores de gas - Certificación de instalaciones interiores de electricidad - Certificación de productos	15,1 16,1 17,1
3	Autorizaciones - Concesiones - Licencias a Instaladores/Inspectores - Certificación de competencias laborales	3,4,11,12 18 19
4	Atención de usuarios - Atención de Consultas/Reclamos. - Sistema de reclamos de 2° piso.	1 1
5	Normas - Desarrollo de normas técnicas, de operación, de instalaciones y de autorización de agentes - Desarrollo de reglamentación técnica que regula el sector - Protocolos de ensayos	1 a 19 1 a 19 17
6	Procesos Tarifarios - Procesos de validación contable para el cálculo de tarifas eléctricas (adiciones y retiros de valores nuevos de reemplazo-VNR) - Antecedentes estadísticos para el cálculo del fondo de estabilización de precio del petróleo	4 7

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva ¹ año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	28	63	91
Contrata	33	48	81
Honorarios ²	-	-	-
Otro	-	-	-
TOTAL	61	111	172

- Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva: año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	3	21	24
Directivos no Profesionales ⁵	-	-	-
Profesionales ⁶	13	42	55
Técnicos ⁷	12	25	37
Administrativos	33	13	46
Auxiliares	-	10	10
Otros ⁸	-	-	-
TOTAL	61	111	172

- Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

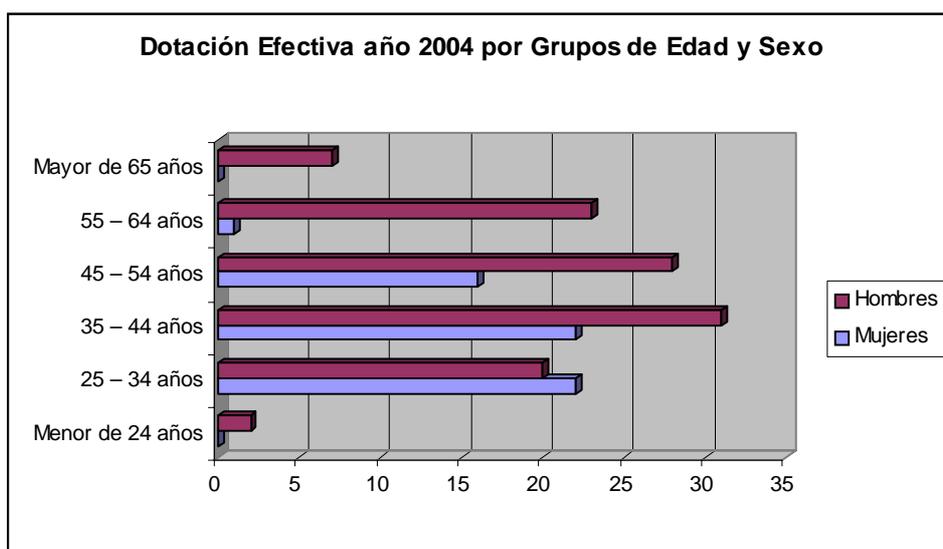
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	0	2	2
25 – 34 años	22	20	42
35 – 44 años	22	31	53
45 – 54 años	16	28	44
55 – 64 años	1	23	24
Mayor de 65 años	-	7	7
TOTAL	61	7	172

- Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



⁹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- Recursos Financieros

- Recursos Presupuestarios año 2004

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	3.446.749
Endeudamiento ¹¹	0
Otros Ingresos ¹²	1.242.683
TOTAL	4.689.432

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	3.772.215
De Capital ¹⁴	889.092
Otros Gastos ¹⁵	28.125
TOTAL	4.689.432

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

- **Cuenta Pública de los Resultados**

Balance Global

Garantizar derechos de los usuarios

Siguiendo con la política implementada en los últimos años por este Servicio de garantizar los derechos de los usuarios en materia de electricidad, durante el 2004 se inauguró un nuevo local de atención de usuarios, en donde se atenderá de manera mas cómoda y rápida a los ciudadanos , lo anterior se visto reflejado un aumento con respecto del año anterior de atenciones de consultas y reclamos.

En relación a la fiscalización de boletas y facturas se han mejorado e incrementado los sistemas de fiscalización de las boletas y facturas, especialmente en el ámbito eléctricos. Para tal efecto, se realizó un chequeo, validación y carga a la base de datos de la información proporcionada a través del sistema Star de la facturación de clientes (enero a septiembre de 2004). Se establecieron 4 reglas básicas de negocio en lógica positiva (RN 1: Documento con vencimiento superior o igual a 10 días; RN 2: Documento con Subestación Primaria; RN 3: Factura Periodos Bimensuales; RN 4: Factura Periodos Mensuales). Finalmente se elaboraron las formulaciones correspondientes, las cuales se encuentran por el momento en espera debido a que hay sanciones pendientes del año 2002.

Transparencia, Mejoramiento de la gestión y modernización del servicio

Entre los sistemas que implementó este servicio, esta el programa Times, que servirá para mejorar la distribución de documentación interna, y por ende el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los requerimientos externos, ya sean por denuncias, reclamos, solicitud de concesiones, etc.

Durante el 2004 SEC trasladó sus dependencias hasta Av. Libertador Bernardo O'higgins 1449, utilizando los pisos 12, 13 y 14, con ello se busca un uso mas eficiente de los recursos del servicio pues logró unir a los distintos estamentos que estaban distribuidos en tres diferentes edificios.

Calidad y seguridad del suministro y usos de los energéticos

Como ha sido el tenor de los últimos años, los esfuerzos de la fiscalización se han centrado en mejorar los estándares de seguridad de la comunidad, por ende el 100% de las instalaciones nuevas cuentan con su respectivo certificado a través del sistema de certificación de instalaciones interiores, y con relación a las instalaciones en uso, iniciándose un proceso de fiscalización para verificar que estas igualmente cumplan con la normativa vigente.

Al igual que el año anterior, a objeto de abarcar un mayor universo de usuarios, se continuó con el mecanismo de fiscalización de aquellos instaladores que declaran la mayoría de las instalaciones, además de la fiscalización del 100% de inspectores que las certifican

Respecto a los mecanismos electrónicos de fiscalización y control de instalaciones, nuestro sistema Electrónico de Certificación CIIGe nos ha permitido controlar el 100% de las 36 empresas acreditadas para trabajar como Entidades de Certificación y sus inspectores asociados. Ello implica que la SEC ha podido constituirse en terreno en la dirección declarada por la entidad y fiscalizar el procedimiento de la certificación de las instalaciones interiores de gas en el mismo momento que esta se está llevando a cabo. Asimismo, De la misma forma es posible presentarse en las oficinas de las empresas y solicitar toda la documentación de respaldo de las inspecciones periódicas que estas realizan. De Junio a Diciembre del 2004 se realizaron 99 fiscalizaciones en terreno bajo este concepto.

En el tema Certificación de Productos, el año 2004 entró en vigencia un convenio con la Dirección de Aduanas que permitirá cruzar información de productos ingresados al país y la información entregada por los organismos de certificación con lo cual a SEC puede orientará sus esfuerzos a fiscalizar aquellos productos que han ingresado sin certificación al país.

Normativa

Instalaciones interiores eléctricas:

En diciembre de 2004 entró en vigencia la Norma 4/2003 Instalaciones de Consumo en Baja Tensión, la cual incorporó mayores exigencias de seguridad y adelantos tecnológicos de la industria, por los avances en los materiales constructivos.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁶	Monto Año 2004 M\$	Notas
• INGRESOS	4.067.383	4.689.432	
INGRESOS DE OPERACION	253.664	927.842	
VENTA DE ACTIVOS	0	2.279	
OTROS INGRESOS	252.954	38.830	
APORTE FISCAL	3.423.824	3.446.749	
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	0	11	
SALDO INICIAL DE CAJA	136.941	273.721	
• GASTOS	4.067.383	4.689.432	
GASTOS EN PERSONAL	2.744.144	2.845.804	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	362.665	478.739	
PRESTACIONES PREVISIONALES	0	20.563	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	405.376	427.109	
INVERSION REAL	271.114	889.092	
INVERSION FINANCIERA	6.076	3.217	
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	947	639	
OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	78	558	
SALDO FINAL DE CAJA	276.983	23.711	

16 La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			INGRESOS	4.173.112	4.885.512	4.689.478	196.034	
01			INGRESOS DE OPERACION	468.452	903.027	927.888	-24.861	
04			VENTA DE ACTIVOS	233.058	230.952	2.279	228.673	
	41		Activos Físicos	2.038	2.038	2.279	-241	
	42		Activos Financieros	231.020	228.914		228.914	(1)
07			OTROS INGRESOS	18.652	33.652	38.830	-5.178	
	79		Otros	18.652	33.652	38.830	-5.178	
09			APORTE FISCAL	3.452.850	3.488.849	3.446.749	42.100	
	91		Libre	3.452.850	3.488.849	3.446.749	42.100	
10			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES			11	-11	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	100	229.032	273.721	-44.689	
			GASTOS	4.173.112	4.885.512	4.689.478	196.034	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.737.156	2.847.350	2.845.804	1.546	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	402.207	478.914	478.890	24	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES		24.497	20.563	3.934	
	30		Prestaciones Previsionales		24.497	20.563	3.934	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	387.828	428.684	427.109	1.575	
	31		Transferencias al Sector Privado	12.470	12.348	10.861	1.487	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantiles	12.470	12.348	10.861	1.487	
	33		Transferencias a Otras Entidades	375.358	416.336	416.248	88	
			Públicas					
		341	Convenios de Fiscalización	375.358	416.336	416.248	88	
31			INVERSION REAL	644.502	1.018.954	925.734	93.220	
	50		Requisitos de Inversión para	24.776	4.550	3.601	949	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

20 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			Funcionamiento					
	51		Vehículos	9.544	9.457	9.457	0	
	52		Terrenos y Edificios	366.229	442.251	394.521	47.730	(2)
	53		Estudios para Inversiones	143.256	205.085	181.053	24.032	(3)
	56		Inversión en Informática	100.697	129.279	128.344	935	
	73		Inversión Región Metropolitana de Santiago		228.332	208.758	19.574	
32			INVERSION FINANCIERA	1.019	1.019	3.217	-2.198	
	80		Compra de Títulos y Valores	1.019	1.019	3.217	-2.198	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES OTROS COMPROMISOS	100	832	639	193	
70			PENDIENTES	200	558	558	0	
90			SALDO FINAL DE CAJA	100	84.704	-13.036	97.740	

Notas:

(1): Corresponde a depósito a plazo en Banco de Chile no ejecutado.

(2): Corresponde a dividendo de BancoEstado del mes de Diciembre, no cancelado por modificación de contrato, que significó reprogramación de pagos.

(3): Partida no ocupada, correspondiente básicamente a programas de VNR, Atención de Usuarios, Productos Energéticos.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23}}{\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}} \right] * 100$	%	83,3	85,7	88,9	104	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$\left[\frac{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}}{\text{Dotación efectiva}^{24}} \right]$	M\$ 2004	18,088	17,958	19.329	93	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$\left[\frac{\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}} \right] * 100$	%	12,2	13	12,5	96	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$\left[\frac{\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26}}{\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}} \right] * 100$	%	2.0	4,7	10,6	225	2

Notas:

1: Valores fueron recalculados en función de observación original

2: Variación debido principalmente a aumento de ítem 31 "Inversión real"

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

22 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- **Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos**

Producto Estratégico 1: Fiscalización Directa

Área gas

Fiscalización de instalaciones interiores. En el área de inspección de instalaciones se han mantenido los esfuerzos en abarcar la mayor cantidad de instalaciones interiores, operando a través de reclamos o planes de fiscalización.

Durante el año 2004 se presentaron ante esta Superintendencia alrededor de 500 proyectos de edificios y conjuntos habitacionales de casa, de estos se fiscalizó en oficina alrededor del 100% y aproximadamente un 40% de estos fue fiscalizado en terreno.

Área electricidad:

Se continuó con el proceso normal de fiscalizaciones agregándose el inicio de las compensaciones de interrupciones.

Al respecto se ha logrado compensar las interrupciones internas no autorizadas a nivel de distribución para todos los consumidores del país, para las interrupciones ocurridas a partir de junio 2002.

Instalaciones Interiores:

En Santiago se efectuaron un total de 729 inspecciones a instalaciones interiores nuevas y en servicio, incluyendo la fiscalización de recintos de atención de público (hospitales, clínicas, hoteles, centros de recreación infantil, restaurantes, cines). Se realizaron también, 403 inspecciones generadas por concepto de reclamos.

A continuación se muestra un cuadro con indicadores de fiscalización de instalaciones interiores de electricidad. Los valores señalados son promedios mensuales. La cobertura alcanzada por la fiscalización efectiva respecto a la planificación propuesta varió ligeramente debido al desvío de recursos destinados a fiscalizar instalaciones por reclamos (403 en el año) y a la priorización de inspecciones focalizadas en comercio.

INDICADORES DE METAS FISCALIZACIÓN INSTALACIONES INTERIORES AÑO 2004 (Valores promedios mensuales)					
Meta	Resultado				
	Producto	Indicadores	Planificado	Efectuado	Meta lograda
Llevar adelante programa de Inspección de Instalaciones Interiores Nuevas en R.M.;	Chequeo de Instalador	Cant/Mes/Instalador	45	40	89%
Ejecutar programa de Inspecciones a Instalaciones Masivas en R.M.;	Chequeo Instalaciones Masivas	Cant/Mes/PorUso	19	14	74%
Ejecutar programa de Inspecciones a Piscinas, ramadas, ferias navideñas.	Chequeo Instalaciones de Temporada	Cant/Mes/PorUso	6	5	83%

Fiscalización de comercio:

En el transcurso del año 2004 se efectuaron 280 fiscalizaciones de comercio para el control de productos de electricidad, correspondientes a inspecciones planificadas y a otras situaciones no planeadas como consultas o reclamos de terceros.

A continuación se muestra una tabla con indicadores de metas fiscalización de comercio año 2004.

INDICADORES DE METAS FISCALIZACIÓN DE COMERCIO AÑO 2004 (Valores promedios mensuales)					
Meta	Resultado				
	Producto	Indicadores	Planificado	Efectuado	Meta lograda
Inspecciones focalizadas en comercio en R.M.	Chequeo Calidad de Productos de Comercio	Cant/Mes/TipoProducto	18	20	111%

La meta planteada se superó respecto a lo planificado por cuanto se priorizó esta actividad a efecto de garantizar que los productos de electricidad comercializados contaran con la certificación correspondiente.

Distribución:

En agosto de 2004 se dio inicio a la compensación de interrupciones, no autorizadas, internas a la distribuidoras. Las compensaciones correspondieron a las interrupciones producidas desde junio de 2002 en adelante.

Se ha logrado compensar las interrupciones internas no autorizadas a nivel de distribución para todos los consumidores del país, para las interrupciones ocurridas a partir de junio 2002. Hoy en día cada consumidor recibe en su boleta un detalle con el total de interrupciones; el tiempo total de dicha interrupción; el tiempo a compensar; el consumo promedio; la energía a consumir; el costo de la falla y el monto a compensar.

El año 2002 se realizó al primera encuesta, cuyos resultados estuvieron disponibles a partir de agosto de 2003. Con la experiencia adquirida se desarrolló una nueva encuesta de calidad de servicio orientada a identificar con mayor precisión la percepción que tienen los consumidores respecto del servicio eléctrico entregado por las concesionarias eléctricas, lo que se incorpora en el ranking de las distribuidoras. Cabe destacar que esta acción fue un avance muy valorado por el mercado.

Los principales resultados buscados con la encuesta son tener una visión más precisa de la percepción que tienen los consumidores de las empresas distribuidoras, de tal forma de poder distinguir aquellas empresas que son más innovadoras y orientadas a sus clientes, de aquellas que no lo son tanto. Con esta información la SEC podrá entregar un Ranking de Calidad de Servicio más preciso y con un sesgo menor, lo cual es muy importante para la autorregulación del mercado eléctrico de distribución.

Se utilizaron mayores herramientas tecnológicas (STAR, GIS, Multicargador, etc) para fiscalizar información de interrupciones, facturación, zonas de concesión, VNR, asociación cliente- red, cabeceras de alimentador, etc. Como resultado de lo anterior las empresas han debido mejorar la calidad de los datos entregados a esta Superintendencia.

Con el uso de estas nuevas tecnologías se ha podido procesar sobre los 150 millones de registros de datos de los 4,5 millones de consumidores sobre temas, como por ejemplo, compensaciones, interrupciones, presentaciones, facturación, etc. Todavía queda por atender necesidades de control y gestión del comportamiento de la industria y las correspondientes formulaciones de cargo, así como el uso y publicación de la información buena para una autorregulación del mercado eléctrico.

Producto Estratégico 2: Fiscalización Por Certificación

Certificación de Instalaciones Interiores de gas:

El énfasis en este período ha sido reorientar el modelo de fiscalización, en el sentido de auditar a las Entidades de Certificación, a fin de verificar, entre otros aspectos, el respaldo documental de cada uno de los procedimientos empleados en la certificación e inspección periódica de las instalaciones interiores de gas, sus instalaciones y requisitos de funcionamiento, así como efectuar auditorías en terreno con el objeto de fiscalizar como el inspector certificador. Lleva a cabo cada uno de los procedimientos definidos en la RE 489.

Toda instalación interior de gas nueva sea esta casa o edificio debe ser certificada como requisito para ser presentada ante esta Superintendencia y contar con los permisos municipales requeridos. Durante el año 2004 se presentaron ante esta Superintendencia alrededor de 500 proyectos de edificios y conjuntos habitacionales de casas (nuevos), de estos se fiscalizó en oficina alrededor del 100% y aproximadamente un 40% en terreno.

Certificación de Instalaciones Interiores de Electricidad

En el área de certificación de instalaciones de electricidad no existe al año 2004 un procedimiento de certificación de instalaciones de electricidad. Se ejerce una fiscalización sobre los Instaladores, para asegurar la seguridad de las Instalaciones Interiores.

La implantación del Sistema de certificación de instalaciones eléctricas interiores quedó detenida el año 2001, mientras se recoge mayor experiencia con el sistema de certificación de instalaciones de gas, no habiéndose tomado la decisión definitiva de ponerlo en vigencia, aún cuando el proyecto en sí se encuentra avanzado en casi un 80%.

Depto. de Productos:

El año 2004 se elaboró un proyecto de nuevo reglamento de certificación, cuyo objetivo es desarrollar un marco regulatorio único, armónico, y acorde con las buenas prácticas de certificación desarrolladas en el ámbito internacional, integrando los productos eléctricos y de combustibles.

El año 2004 entró en vigencia un convenio con la Dirección de Aduanas que permite cruzar información de productos ingresados al país y la información entregada por los organismos de certificación con lo cual a SEC puede orientar sus esfuerzos a fiscalizar aquellos productos que han ingresado sin certificación al país.

De la misma forma se han efectuado acercamientos con el S.I.I. a objeto de potenciar mutuamente la fiscalización de ambos Servicios, que se espera efectuar el convenio para el año 2005.

Productos Eléctricos:

En el transcurso del año 2004 se efectuaron 480²⁷ visitas a establecimientos del comercio fiscalizándose alrededor de 1700 productos.²⁸

²⁷ Este total de visitas incluyen las realizadas por el Depto. de Inspección de Electricidad (280).

²⁸ Se considera como Producto distinto cada Marca-Modelo.

Del Universo de productos eléctricos se programó en la Fiscalización alrededor de un 30% del total, considerando como criterios de selección: productos de uso doméstico, masivos y con mayor grado de peligrosidad para la ciudadanía.

Se cumplió casi un 100% del programa de fiscalización, incorporándose además programas puntuales de fiscalización para otros productos.

Productos Combustibles:

A diferencia de los productos eléctricos no se realizó un programa anual original de inspecciones.

La fiscalización se concentró en dos productos principales: Encendedores a gas y Parrillas. Con 23 y 12 visitas a establecimientos del comercio respectivamente.

Producto Estratégico 3: Autorizaciones

El año 2004 se otorgaron un total aproximado de 2.457 licencias de Instalador de electricidad y gas, valor inferior al año 2003 (aproximado de 5.600 licencias). Esto se debió a que durante los años 2002 y 2003, junto a la demanda normal por licencias, se efectuó el proceso de readecuación al nuevo formato de licencias de instaladores que significó que instaladores ya autorizados debieron readecuar sus licencias al nuevo formato, proceso que se normalizó durante el año 2003.

El total de concesiones otorgadas durante el año 2004 fue de 21, que consideran 17 de electricidad y 5 de gas.

Las licencias de gas y de electricidad fueron otorgadas en su totalidad

Producto Estratégico 4: Atención de Usuarios

El año 2004 el total de atenciones de la SEC fue de 54.600, correspondiendo a consultas, reclamos y otros, ya sea por vía telefónica, página web y presenciales. De ellos, el total de reclamos resueltos directamente por la Oficina de Atención de Usuarios (DAU) correspondió a 5.581. Lo anterior ha significado que desde el año 2001 a la fecha el Departamento de Atención de Usuarios ha incrementado las atenciones en un 349%, gracias a la incorporación del Call-Center el año 2002 y sucesivas herramientas para la atención efectiva y eficiente de consultas y reclamos. Diariamente el DAU atiende en promedio, sin considerar declaraciones de instalaciones: 60 consultas presenciales. Cabe destacar que hoy en día se ha logrado que muchas consultas y reclamos sean respondidas directamente por las empresas. Respecto a las consultas en la SEC, se aprecia un fuerte interés en las personas por conocer la Ley y los Reglamentos, ello podría indicar que la norma es una de las principales motivaciones de éstas a la hora de programar un trabajo. El incremento durante el último año de esta tipo de consultas alcanzó a 121,96%, seguido de un fuerte incremento de consultas información general.

Producto Estratégico 5: Normas

Instalaciones interiores eléctricas:

En diciembre de 2004 entró en vigencia la Norma 4/2003 Instalaciones de Consumo en Baja Tensión, la cual incorporó mayores exigencias de seguridad y adelantos tecnológicos de la industria, por los avances en los materiales constructivos. Por ejemplo se hizo obligatorio el uso de interruptores diferenciales.

Se concretaron exitosamente todas las metas propuestas para esta norma

Producto Estratégico: Procesos Tarifarios

Durante el año 2004 se realizó el proceso a través del cual se calculan las tarifas eléctricas que las empresas concesionarias de distribución deberán aplicar a sus clientes durante el período 2004-2008. Como parte de dicho proceso, la SEC estimó el valor de los Costos de Explotación y el Valor Nuevo de Reemplazo de las instalaciones eléctricas, valores necesarios para asegurar que las tarifas calculadas permitirán a las empresas distribuidoras obtener la rentabilidad establecida en la legislación vigente.

Es relevante mencionar que durante el año 2004 se creó el Panel de Expertos, instancia a la cual las empresas distribuidoras podían recurrir ante eventuales discrepancias con la SEC, sin embargo, las empresas no recurrieron al Panel acatando el accionar de la SEC.

Actualmente las tarifas eléctricas se encuentran vigentes de acuerdo a la fijación señalada.

• Cumplimiento de Compromisos Institucionales

- Informe de Programación Gubernamental

1. Fiscalización eléctrica de interrupciones.

Simulación de interrupciones instaladas en el sistema de información geo-referenciada de la SEC.

Meta cumplida.

A partir del piloto de simulación de interrupciones con conectividad entre empresas, se definió un nuevo modelo de fiscalización eléctrica de interrupciones, que ya es normativa, el cual instruye que a partir de mayo 2005 las empresas deberán informar la secuencia de operación al recuperar las interrupciones que ellas tengan.

2. Compensaciones que las empresas eléctricas, eventualmente debieran pagar en caso de interrupciones

Reglamento promulgado que define la forma en que las empresas compensaran a sus clientes por interrupciones de suministro.

Meta cumplida.

El texto legal definitivo ya es normativa oficial (desde agosto de 2004).

3. Sistema de Información Geo-referenciada de combustibles (proyecto conjunto con la CNE)

Meta cumplida.

El sistema de información geo-referenciada de combustibles líquidos está operativo e instalado para su uso en la SEC."

-
4. Procesos Normativos: - Modificación del Decreto N° 90 - Decreto de Capacitación de Empleados en Estaciones de Servicio - Apoyo a la Reglamentación de Nuevas Calidades de Combustibles líquidos

Meta parcialmente cumplida.

Debido a las observaciones de la Contraloría Gral. de la República respecto al formato de un nuevo Decreto Supremo, está en proceso de reformateo para, posteriormente, se envíe a consulta técnica para incorporar observaciones. A partir de ello, se confeccionará un borrador de Decreto para su futura promulgación, la cual se estima estará disponible a fines del primer semestre de este año."

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones²⁹ Evaluadas³⁰**

El Servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

29 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

30 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

El Servicio no formula Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) ni está adscrito al Programa Marco del PMG 2004.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

El Servicio no formula Convenio de Desempeño Colectivo.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales.**

El Servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales .

- **Avances en otras Materias de Gestión**

Se implementó el programa Times, que servirá para mejorar la distribución de documentación interna, y por ende el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los requerimientos externos, ya sean por denuncias, reclamos, solicitud de concesiones, etc.

Durante el 2004 SEC trasladó sus dependencias hasta Av. Libertador Bernardo O'higgins 1449, utilizando los pisos 12, 13 y 14, con ello se busca un uso mas eficiente de los recursos del servicio pues logró unir a los distintos estamentos que estaban distribuidos en tres diferentes edificios.

- **Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2004.

4. Desafíos 2005

A objeto de cumplir con la misión definida en la Ley 18410, de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable en materia de electricidad, gas y combustibles líquidos, para garantizar la calidad de los servicios que se presten a los usuarios y la seguridad de las personas y cosas, para cumplir con los objetivos estratégicos de: garantizar la calidad, seguridad y protección de los derechos de los usuarios y agentes del sistema energético nacional; verificar la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios en electricidad, gas y combustibles líquidos y contar con una organización que contribuya al logro de sus objetivos, para el próximo periodo 2005, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pondrá los énfasis en las siguientes áreas:

Fiscalización
Programas de Desarrollo y Modernización
Resguardo de los Derechos de los Usuario

- **Fiscalización**

Aparte de las acciones de fiscalización regulares que la SEC efectúa con el objetivo de garantizar la seguridad de personas y cosas, para el año 2005 la SEC pretende implementar un Sistema de Control para las nuevas especificaciones de los combustibles líquidos que se distribuyen en la R. M. Lo anterior considera contar a futuro con un procedimiento y equipos (móviles y fijos) para efectuar análisis en terreno.

- **Programas de Desarrollo y/o Modernización**

Fiscalización de interrupciones

Dentro de esta área se pretende implementar la fiscalización de interrupciones de servicio mediante tecnología GIS, cuyo objetivo central es tener un indicador de la veracidad de las compensaciones informadas por las empresas, tener índices de continuidad de suministro eléctrico a nivel de alimentador, así como estadísticas generadas mediante GIS.

Sistema de Información Geográfica para instalaciones de Combustibles

El objetivo de esta programa es desarrollar la segunda fase de GIS del área de combustibles, orientando esfuerzos hacia redes de distribución de gas; estaciones de servicio de combustibles líquidos; estaciones de servicio de GNC y GLP Vehicular; Almacenamientos y Expendios de GLP.

Reglamento de Certificación de Productos Eléctricos y Combustibles

El resultado pretendido de esta acción es tener un solo reglamento para productos eléctricos y de combustibles (en la actualidad cada una de estas áreas opera con una reglamentación propia). Por otro lado se espera incorporar en esta reglamentación el reconocimiento para la certificación extranjera, lo que trae como consecuencia importantes ahorros de costos (por certificación) y tiempos que se incurre en esta labor.

- **Derechos de Usuarios**

En el marco de la modernización de procedimientos a objeto de efectuar una mejor cobertura de los derechos de los usuarios, las actividades planificadas en este ámbito están fundamentalmente encaminadas a reforzar y mejorar la atención al público. De esta forma se pretende estandarizar un procedimiento para el análisis y perfeccionamiento del sistema de reclamos de segundo piso, cuyo objetivo básico es el beneficio del usuario. El resultado de este proceso es la tipificación de los reclamos más frecuentes en función de aquellos recibidos durante el período 2004, a objeto de elaborar instructivos para las empresas de manera que los reclamos se resuelvan en lo posible sin la intervención de la SEC. Esta acción debiera tener como consecuencia ahorros de tiempo y costos en la tramitación de reclamos tanto para el usuario como para este Servicio, a la vez de velar por una transparencia en la atención de los usuarios.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Programación Gubernamental
- Anexo 3: Transferencias Corrientes
- Anexo 4: Iniciativas de Inversión
- Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2002	2003	2004				
Atención de usuarios	Porcentaje de reclamos resueltos	(N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100	%	85.1	93.6	87.6	94.0	No	93.00	1
Enfoque de Género: No										
Atención de usuarios	Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a una semana	(N° de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100	%	78.2	87.6	82.0	85.1	Si	96.00	
Enfoque de Género: No										
Atención de usuarios	Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios	(Promedio mensual[Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes t/N° de funcionarios mes t)])		154	256	280	190	Si	147.00	2
Enfoque de Género: No										
Autorizaciones	Porcentaje de concesiones tramitadas	(N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100	%	58.5	61.9	56.8	60.0	Si	95.00	
Enfoque de Género: No										
Autorizaciones	Tiempo promedio de tramitación de concesiones	(Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t)	días	136 0-0	116 0-0	124 0-0	117 0-0	No	94.00	3
Enfoque de Género: No										
Fiscalización directa	Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador	(Promedio mensual[Sumatoria (N° de fiscalizaciones mes t)/N° de fiscalizadores mes t])		20	20	20	20	Si	100.00	
Enfoque de Género: No										

31 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

32 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2002	2003	2004				
Fiscalización por certificación	Porcentaje de viviendas en uso-colectivas con certificación de instalaciones interiores de gas	(N° viviendas certificadas/N° total de viviendas colectivas en uso)*100	%	7.4	9.8	9.9	10.6	No	93.00	4
Enfoque de Género: No										
Fiscalización por certificación	Porcentaje de inspectores fiscalizados	(N° de inspectores fiscalizados año t/N° total de inspectores año t)*100	%	100.0	100.0	100.0	100.0	Si	100.00	
Enfoque de Género: No										
Atención de usuarios	Tiempo promedio de resolución de reclamos	(Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t)	días	9 0-0	6 0-0	6 1-1	6 0-0	Si	100.00	
Enfoque de Género: No										
Atención de usuarios	Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a un mes	(N° de reclamos resueltos en a lo más 30 días corridos en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100	%	NC	6.0	14.6	NM	--	0	
Enfoque de Género: No										
Institucional	Porcentaje de inversión ejecutada sobre el total de la inversión	(Inversión ejecutada/Inversión identificada)*100	%	99.9	100.0	100.0	100.0	Si	100.00	
Enfoque de Género: No										
Institucional	Porcentaje de funcionarios capacitados en el año respecto de la dotación efectiva	(N° funcionarios capacitados año/Dotación efectiva año)*100	%	69.1	69.6	54.7	71.4	No	77.00	5
Enfoque de Género: No										
Institucional	Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario	(N° de horas contratadas para capacitación año/N° de funcionarios capacitados año)		30.8	32.1	37.4	33.3	Si	112.00	

Porcentaje global de cumplimiento:61

Notas:

1.- Desde el año 2001 a la fecha el Departamento de Atención de Usuarios (DAU) ha visto incrementadas las atenciones al público debido al mayor conocimiento de la población de esta Institución y de sus derechos, enfrentando dicho aumento de consultas mediante la incorporación del Call-Center el año 2002 y otras sucesivas herramientas para la atención efectiva y eficiente de consultas y reclamos en el período reciente. El DAU atiende diariamente consultas presenciales, telefónicas y vía Internet. De tal forma, el aumento en las consultas más allá de lo presupuestado, para un mismo número de funcionarios (ver nota 2), afectó ligeramente la meta propuesta.

2.- Se produjo un aumento en la cantidad de reclamos resueltos por funcionario respecto a la meta propuesta, lo cual ha afectado otros indicadores de atención al usuario como porcentaje de reclamos resueltos. El valor señalado corresponde sólo a atención presencial promedio mensual por funcionario (no considera otro tipo de atención como call center o página web).

3.- El tiempo de tramitación está afectado por parámetros externos como la revisión en Minecom y en la Contraloría lo cual afecta positiva o negativamente el tiempo de tramitación. La solicitud de concesión revisada por la SEC y con el decreto de concesión propuesto es derivada de este Organismo al Ministerio y desde allí a la Contraloría. Para efectos de la SEC una solicitud de concesión se considera totalmente tramitado una vez que la Contraloría ha tomado razón del decreto correspondiente.

4.- En períodos anteriores se ha cubierto un alto porcentaje de viviendas en uso colectivas con certificación de instalaciones interiores de gas. En la actualidad el universo de instalaciones se ha acotado por cuanto las nuevas obligatoriamente deben tener certificación y para las antiguas la gran mayoría de las instalaciones con problemas se ha certificado. Por ello cada vez hay que dedicar mayores esfuerzos a certificar las remanentes, con lo cual este parámetro variara poco en el tiempo, luego el valor aumentó respecto al año anterior, no obstante no se logró la meta planificada por las razones ya señaladas.

5.- La disminución se debió a que el año 2003 se efectuaron cursos de computación (principalmente Access) a prácticamente todo el Servicio por personal propio de la Institución. Durante el año 2004 se volvió a la capacitación normal con fuentes externas priorizando la capacitación en temas más específicos.

Anexo 2: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ³³	Producto ³⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁵
Fiscalización eléctrica de interrupciones	Simulación de interrupciones instaladas en el sistema de información georeferencial de las SEC	Fiscalización directa (Control de calidad de distribución eléctrica)	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: ALTO 4° Trimestre: ALTO
Compensaciones que las empresas eléctricas, eventualmente debieran pagar en caso de interrupciones	Reglamento promulgado que define la forma en que las empresas compensaran a sus clientes por interrupciones de suministro	Normas (Desarrollo de reglamentación técnica que regula el sector)	1° Trimestre: ALTO 2° Trimestre: MEDIO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
Sistema de Información Georeferenciada de combustibles (proyecto conjunto con la CNE)	Sistema (construido y operando) de Información Georeferenciado para Producción, Transporte, Almacenamiento y Ptos. de Importación de Combustibles Líquidos y Gaseosos	Fiscalización directa (Control de calidad de distribución de combustibles)	1° Trimestre: BAJO 2° Trimestre: MEDIO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
Procesos Normativos: - Modificación del Decreto N° 90 - Decreto de	Nuevos Reglamentos (promulgados) en el área de Combustibles	Normas (Desarrollo de normas técnicas, de operación, de instalaciones y de autorización	1° Trimestre: BAJO

33 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

34 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

35 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004

Objetivo ³³	Producto ³⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁵
Capacitación de Empleados en Estaciones de Servicio - Apoyo a la Reglamentación de Nuevas Calidades de Combustibles líquidos	Líquidos que permitan transparentar el mercado, aumentar la competitividad del sector, reducir las barreras de entrada, aumentar la confiabilidad de la industria, mejorar la productividad del sector público	de agentes)	<u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> MEDIO

● **Anexo 3: Transferencias Corrientes**³⁶

Cuadro 11					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ³⁷ (M\$)	Presupuesto Final 2004 ³⁸ (M\$)	Gasto Devengado ³⁹ (M\$)	Diferencia ⁴⁰	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
	12.470	12.348	10.861	1.487	(1)
Gastos en Personal, salas cunas y jardines infantiles	12.470	12.348	10.861	1.487	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
	375.358	416.336	416.248	88	
Honorarios	295.500	299.637	299.637	0	
Viáticos	5.000	4.542	4.542	0	
Convenio Empresas	75.358	111.345	111.257	88	
Otros ⁴¹	0	812	812	0	
TOTAL TRANSFERENCIAS	387.828	428.684	427.109	1.575	

Notas:

(1): No se ocupó el total asignado de salas cunas y jardines infantiles

36 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

37 Corresponde al aprobado en el Congreso.

38 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

39 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

40 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

41 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

● Anexo4: Iniciativas de Inversión⁴²

1. Nombre: Actualización Sistema de Revisión VNR y Costos de Explotación.
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 20191916.
Objetivo: Preparar las bases de cálculo para las tarifas eléctricas.
Beneficiarios: Toda la población.
2. Nombre: Actualización mejoramiento de la gestión de atención al usuario.
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 20190054.
Objetivo: Mejorar y potenciar diferentes modalidades de atención a los usuarios.
Beneficiarios: Usuarios del Servicio.
3. Nombre: Actualización Certificación de Productos Energéticos.
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 20162740.
Objetivo: Velar que todos los productos que se comercializan en el país sean seguros en su uso.
Beneficiarios: Toda la población.
4. Nombre: Diagnostico Sistemas de Redes de Gas.
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 20192098.
Objetivo: Perfeccionar la normativa actual y adecuarla al uso de nuevas tecnologías.
Beneficiarios: Todos los usuarios del sistema.
5. Nombre: Adquisición Oficinas Centrales Superintendencia de Electricidad y Combustibles
Tipo de Iniciativa: Proyecto. Código BIP: 20196561.
Objetivo: Adquirir oficinas de plantas libres para el funcionamiento de las oficinas centrales de la SEC.
Beneficiarios: Funcionarios de la SEC y usuarios del Servicio.
6. Nombre: Equipamiento y habilitación tecnológica nuevo edificio SEC.
Tipo de Iniciativa: Proyecto. Código BIP: 30034265.
Objetivo: Habilitar con nueva tecnología computacional el edificio en que operará la institución.
Beneficiarios: Funcionarios de la SEC y usuarios del Servicio.

42 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Cuadro 12
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2004

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ⁴³	Ejecución Acumulada al año 2004 ⁴⁴	% Avance al Año 2004	Presupuesto Final Año 2004 ⁴⁵	Ejecución Año 2004 ⁴⁶	% Ejecución Año 2004	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Actualización Sistema de Revisión VNR y Costos de Explotación	185.300	223.035	120%	223.035	223.035	100%	0	(1)
Actualización mejoramiento de la gestión de atención al usuario.	71.925	51.059	71%	51.059	51.059	100%	0	(2)
Actualización Certificación de Productos Energéticos.	110.532	28.378	26%	28.378	28.378	100%	0	
Diagnostico Sistemas de Redes de Gas.	110.532	28.378	26%	28.378	28.378	100%	0	

Notas:

(1) En Diciembre de 2004 por medio del D.S. N° 1056 se adicionaron \$ 53 MM para la iniciativa de VNR y Costos de Explotación a efectos de implementar el Sistema Georreferenciado de fiscalización.

(2) En Diciembre de 2004 por medio del D.S. N° 1056 se adicionaron \$ 3,4 MM.

(3) La ejecución de los presupuestos y estudios efectuados corresponde al 100% de los recursos asignados

43 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

44 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2004.

45 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2004.

46 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria del año 2004.

Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 13 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁷		Avance ⁴⁸	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1.3	2.41	53,9	(a)
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	2.3	3.5	65.7	(b)
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios jubilados 	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0.58	0	
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios fallecidos 	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	
<ul style="list-style-type: none"> Retiros voluntarios 	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1.7	1.75	97.1	
<ul style="list-style-type: none"> Otros 	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.6	1.16	51.7	©
<ul style="list-style-type: none"> Razón o Tasa de rotación 	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	200	166.66	120	(d)
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	1.2	0	0	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata contratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	(N° de funcionarios contratados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	5.8	0	0	

47 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

48 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 13
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁷		Avance ⁴⁸	Notas
		2003	2004		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	92.5	54.63	59.1	(e)
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.					
Porcentaje de becas ⁴⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	0	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	30.8	37.36	121.3	(f)
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3.49	1.91	101.6	
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño⁵⁰ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	94.3	95.73	101.5	
	Lista 2 % de Funcionarios	5.1	3.66	71.8	(g)
	Lista 3 % de Funcionarios	0.6	0.61	98.4	
	Lista 4 % De Funcionarios	0	0	0	

Notas:

(a): Se debe al aumento de los días de licencias maternas.

(b): Se produjo en el período un aumento de renuncias voluntarias.

©: Aumento en el término de contrato y renuncia no voluntaria.

(d): Aumento de ingreso de funcionarios a contrata

(e) : La disminución se debió a que el año 2003 se efectuaron cursos de computación (principalmente Access) a prácticamente todo el Servicio por personal propio de la Institución. Durante el año 2004 se volvió a la capacitación normal con fuentes externas priorizando la capacitación en temas más específicos.

(f) : En concordancia con lo señalado en la nota anterior, la capacitación por persona involucró un mayor número de horas.

(g): Se produjo un aumento de funcionarios en lista uno

49 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

50 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.