

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2006**

**SUPERINTENDENCIA DE  
ELECTRICIDAD Y  
COMBUSTIBLES**

**SANTIAGO DE CHILE**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1465, torre 3, local 10 Santiago de Chile  
Call Center 600 6000 732  
[www.sec.cl](http://www.sec.cl)



---

# Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>03</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>05</b>
• Definiciones Estratégicas .....	06
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	06
- Misión Institucional .....	06
- Prioridades Políticas en Programa de Gobierno .....	06
- Aspectos Relevantes Contenidos en proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2006 .....	08
- Objetivos Estratégicos .....	08
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos .....	09
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	10
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	11
• Principales Autoridades .....	12
• Recursos Humanos .....	13
- Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato .....	13
- Dotación Efectiva año 2006 por Estamento .....	14
- Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad .....	14
• Recursos Financieros .....	15
- Recursos Presupuestarios año 2006.....	15
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>16</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	17
- Balance Global .....	17
- Resultados de la Gestión Financiera .....	20
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	22
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	38
- Informe de Programa Gubernamental.....	38
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	42
• Avances en Materias de Gestión Interna .....	43
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	43
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	43
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	43
- Otras Materias de Gestión .....	43
<b>4. Desafíos 2007 .....</b>	<b>45</b>

---

<b>5. Anexos .....</b>	<b>47</b>
• Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006.....	48
• Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera.....	50
• Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006 .....	51
• Anexo 4: Programación Gubernamental .....	54
• Anexo 5: Transferencias Corrientes .....	57
• Anexo 6: Iniciativas de Inversión .....	58
• Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	60

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Recursos Presupuestarios año 2006.....	15
Cuadro 2: Ingresos y Gastos años 2005 – 2006.....	20
Cuadro 3: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006.....	21
Cuadro 4: Indicadores de Gestión Financiera .....	48
Cuadro 6: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2006 .....	51
Cuadro 8: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006 .....	54
Cuadro 12: Transferencias Corrientes .....	57
Cuadro 13: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006 .....	59
Cuadro 14: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	60

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	13
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres) .....	14
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	14

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

**Patricia Chotzen Gutiérrez**  
**Superintendente de Electricidad y Combustibles**

La **Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)**, tiene por misión supervisar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad, calidad y precio, garantizando así de acuerdo a la normativa vigente, información y seguridad a la población.



Para cumplir con sus objetivos, la SEC mantiene un fuerte incentivo al desarrollo tecnológico como la principal herramienta para fortalecer y hacer más eficientes los mecanismos de fiscalización que posee. De esta forma, hemos seguido trabajando con los sistemas georeferenciados (GIS) del sistema eléctrico, y actualmente se está utilizando la última versión que permite mirar con mayor detalle la infraestructura a modo de utilizarla como contraposición al análisis del cálculo del VNR.

Asimismo, en el ámbito de los combustibles, se concluyeron los trabajos en la segunda etapa del GIS de esta área, lo que permite conocer las instalaciones de distribución primarias, locales de distribución de cilindros, plantas de distribución, instalaciones menores (bombas de servicios), fortaleciendo con ello nuestra capacidad de focalización y por ende, de fiscalización.

En esta misma línea tecnológica, durante el 2006, se desarrolló e implementó, un sistema de declaraciones electrónica de instalaciones interiores para las áreas eléctrica como de combustibles, incorporando los 8 trámites de mayor demanda a plataformas de declaraciones por Internet. El sistema e-declarador ha implicado un avance sustantivo para la organización y para el mercado de las instalaciones.

Con relación al mercado, el ahorro en costos de transacción para los usuarios ha sido del orden de los 7 mil millones de pesos al año<sup>1</sup>. De igual forma, los tiempos de respuesta para los usuarios se disminuyeron de 6 días promedio a menos de 24 horas, promedio. Con el sistema manual los usuarios debían dirigirse a una de nuestras oficinas: 12 direcciones regionales y 3 unidades provinciales. Esto implicaba grandes costos de traslado y muchos casos la no declaración de la instalación. Con el sistema se puede declarar de cualquier computador, hasta de un cybercafé. Implicando que ha aumentado sustancialmente el número de declaraciones a nivel nacional.

Desde el punto de vista institucional, esta herramienta ha permitido perfeccionar la fiscalización puesto que el sistema logra identificar de forma fácil y rápida las instalaciones con mayor índice de riesgo, asignar de mejor forma los recursos internos (focalización de nuestra fiscalización) y en definitiva tener una revisión más exhaustiva de las instalaciones que se declaran, todo lo anterior sin expandir los gastos de operación

---

<sup>1</sup> Se declaran un promedio de 400 instalaciones diarias a nivel nacional. Hasta agosto del año pasado el costo promedio de cada declaración para un instalador era de 6 UF. Con el e-declarador, los costos de declaración bajaron a 2 UF.

---

de la SEC. El éxito del sistema ha sido manifiesto, tanto es así que en menos de 3 meses desde su implementación la tasa de penetración del producto había superado el 50%, con un mínimo costos de promoción.

Así como los sistemas tecnológicos nos permiten desarrollar de mejor forma nuestra tarea, manteniendo un bajo costo la SEC, necesita estar permanentemente modificando y actualizando las normativas técnicas.

Durante el año 2006 hicimos importantes esfuerzos en los cambios al Decreto Supremo 222; Decreto Supremos 66, que regula la seguridad y la calidad de las instalaciones de gas. También, se trabajó en las modificaciones a la Resolución 489, que moderniza el sistema de certificación de instalaciones interiores de gas, y en un nuevo reglamento de Certificación de Productos.

Una nueva tarea que se está incorporado con fuerza al quehacer de la SEC, es la Eficiencia Energética. Esta es una tarea impulsada por el Ministerio de Economía, el que ha entregado recursos con objeto de realizar un catastro de alumbrado público, que permita planificar el cambio de luminarias hacia sistemas más eficiente energéticamente. Bajo este mismo programa la SEC ha desarrollado y puesto en marcha dos normativas que regulan la certificación de lámparas y refrigeradores, desde el punto de vista de la eficiencia en el gasto de energía del producto. Ahora podemos decir que en el futuro, toda ampollita y refrigerador, deberá contener dentro de la información de venta al público un indicador que de cuenta de cuan eficiente es en cuanto a su gasto energético.

Por otro parte, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha jugado un importante rol en los estudios que lleva a cabo el Gobierno, en cuanto a la utilización de los Biocombustibles, como una alternativa a los combustibles derivados del petróleo y al gas natural. Todo ello, como es sabido, por la necesidad de lograr mayor autonomía energética. En este contexto, se han llevado adelante los estudios de las normativas internacionales, que regulan la producción y uso de estos combustibles, así como crear un diseño de fiscalización de estos nuevos productos.

En el ámbito organizacional, durante el año 2006, se trabajó con énfasis en la definición del plan estratégico 2006-2010, de tal forma de incorporar los nuevos desafíos planteados por el Gobierno, así como los cambios del mercado y las tecnologías. Con esta Planificación Estratégica se redefinieron la cadena del valor de la SEC, así como las directrices y metas para los próximos 4 años. Como corolario de este trabajo, y siempre en el ámbito organizacional, toma mayor fuerza la necesidad de cambiar la actual estructura de la organización, tarea que se comenzó a trabajar en conjunto con la Asociación de Funcionarios, durante el año pasado, y que pretende tener una propuesta consensuada en el transcurso del 2007.



**Patricia Chotzen Gutiérrez**  
**Superintendente de Electricidad y Combustibles**

---

## 2. Identificación de la Institución

- Definiciones Estratégicas
  - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
  - Misión Institucional
  - Prioridades Políticas en Programa de Gobierno
  - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2006
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2006 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2006

---

- **Definiciones Estratégicas**

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

**Ley N° 18.410:**

Del 26/04/1985, Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

**Ley N° 18.681:**

Del 31/12/1987, Modifica el N° 3 del Artículo 131° del DFL N° 1/82.

**Ley N° 19.613:**

Del 08/06/1999, Modifica Ley N° 18.410/85 y D.F.L. N° 1/82

**D.F.L. N° 1 de 1979 y 1982 de Minería:**

Ley General de Servicios Eléctricos.

**D.F.L. N° 323 de 1931 del Ministerio del Interior:**

Ley de Servicios de Gas

- **Misión Institucional**

Es Misión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, 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.

- **Prioridades Políticas en Programa de Gobierno**

Número	Descripción
1	<p><b>Concesiones</b> Dados el cambio normativo en la Ley eléctrica, plasmado en la Ley Corta I y Ley Corta II, se ha producido un aumento sustantivo en la demanda de la tramitación de concesiones. Esto se traduce en que por un lado, las solicitudes de concesión de distribución tienden a mantenerse o disminuir y, por otro lado aumentan sustancialmente las de Generación y Transporte. Ello implica un cambio en el nivel de costos de tramitación en la SEC, triplicándose. Así, una concesión de distribución le cuesta a la SEC, \$ 1.800, una concesión de generación o transporte le cuesta M\$ 15.000.</p> <p>Dadas las proyecciones de demanda para lo que queda del año y para el 2007, esto implica que los costos de tramitación de concesiones pasa de M\$ 270.106 anuales, a M\$ 930.000 anuales.</p>
2	<p><b>Proyecto de declaración por vía electrónica "e- declarador"</b> Implementar un Sistema de Declaración por vía electrónica.</p> <p>Con este sistema se busca mejorar tres aspectos:</p> <p>1.- Mejorar los estándares de fiscalización de la SEC, ya que permitirá aumentar los grados de focalización en la</p>

---

fiscalización con una consecuente disminución en los costos de la Superintendencia.

2.-Permitirá facilitar y bajar costos de tramitación para los instaladores, disminuyéndolos básicamente en los costos por traslado a las oficinas de SEC . A la vez se reducen los tiempos de tramitación, haciéndolos más expeditos lo que permitirá que las instalaciones declaradas, puedan comenzar a operar en menor tiempo.

3.- Trasparentar el mercado de los Instaladores, ya que tanto ellos, sus mandantes, los dueños de propiedades y los Municipios podrán ver la situación en que esta una declaración determinada.

**Redefinición proceso normativo**

Evaluar y redefinir la forma de trabajar la normativa técnica como un nuevo proceso con el propósito de definir, la prioridad para tal desarrollo.

El propósito del presente proyecto es redefinir la elaboración de nuevos reglamentos, protocolos e instructivos; y actualización o perfeccionamiento de los ya existentes; participación en la elaboración y revisión de normas relacionadas con la competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en materias de combustibles, tendientes a estar a la par del desarrollo de tecnológico y comercial del sector.

3

El proyecto se basa en la experiencia adquirida en estos últimos años, en el trabajo desarrollado por el Departamento de Normas y Estudios, en conjunto con las diferentes unidades del Departamento de Ingeniería de Combustibles, y en algunos casos, con las empresas del sector combustibles.

En éste se detallan las diferentes etapas, requisitos, acuerdos y validaciones, necesarias para la materialización de reglamentos, protocolos e instructivos, dentro del "timing" estipulado, con los acuerdos al nivel jerárquico correspondiente y correspondientes registros que respalden el documento final a publicar.

---

**- Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2006**

Número	Descripción
1	El Ministerio de Economía a través de su programa de Eficiencia energética: partida 0'7, capítulo 01, programa 08, financió los proyectos de Catastro de Alumbrado público y de etiquetado de lámparas y refrigeradores. El monto total financiado son M\$ 58.000

**- Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones, reglamentarias y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de electricidad, gas y combustibles líquidos.
2	Verificar que la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios, sea la señalada en las disposiciones y normas técnicas.
3	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	Garantizar los derechos consagrados en la Ley para los usuarios y agentes del sistema energético nacional y cuya fiscalización compete a SEC.

## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

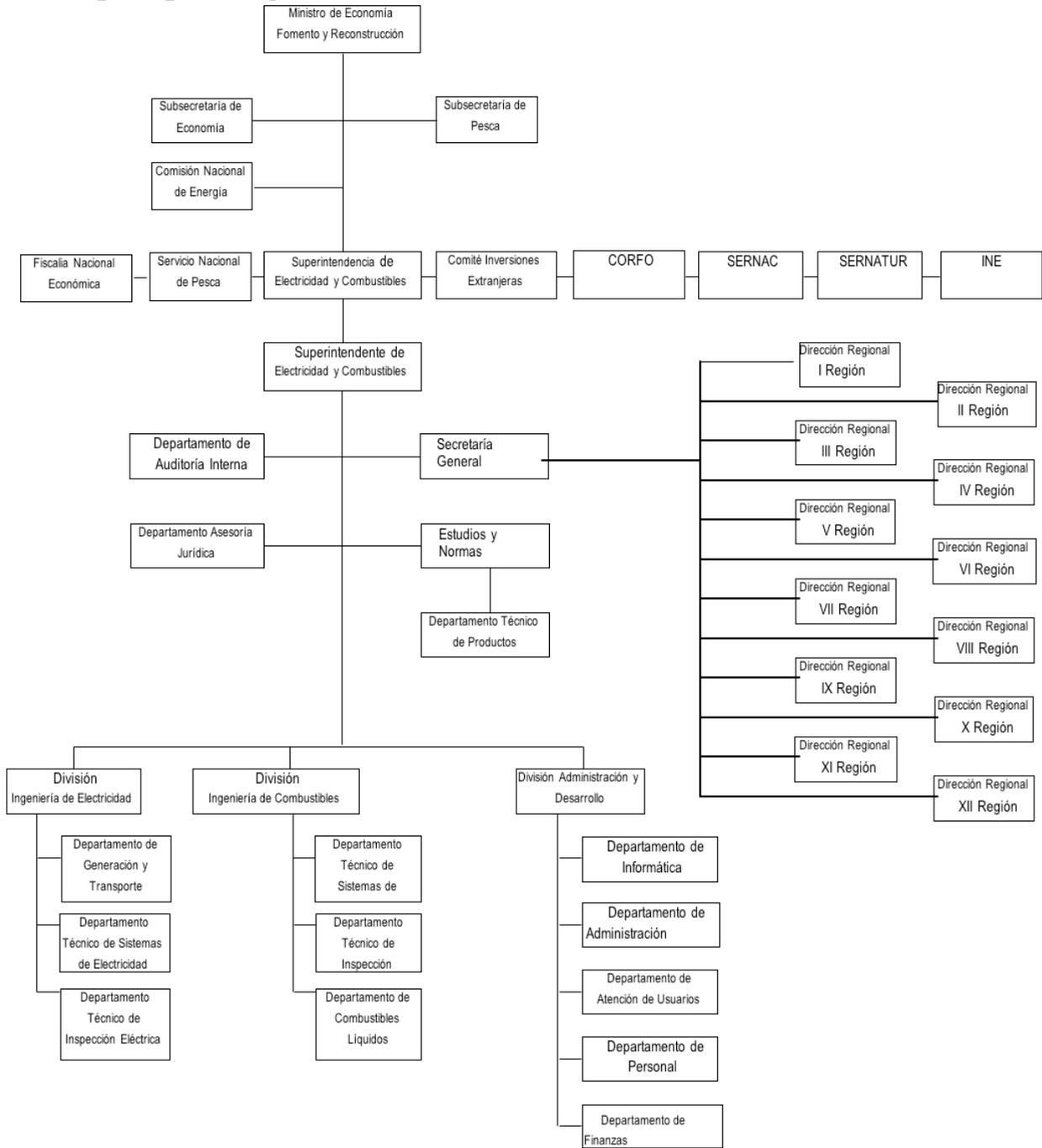
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<u>Fiscalización directa</u>	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización de comercio</li> <li>• Control de calidad de distribución eléctrica</li> <li>• Control de calidad de distribución de combustibles</li> <li>• Fiscalización de instaladores</li> <li>• Control de calidad de generación y transporte eléctrico</li> <li>• Fiscalización de instalaciones</li> <li>• Control de calidad de refinación/producción de combustibles</li> </ul>	1,2
	<u>Fiscalización por certificación</u>	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de instalaciones interiores de gas</li> <li>• Certificación de instalaciones interiores de electricidad</li> <li>• Certificación de productos</li> </ul>	1,2
	<u>Autorizaciones</u>	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concesiones</li> <li>• Licencias a Instaladores/Inspectores</li> <li>• Certificación de competencias laborales</li> </ul>	1
	<u>Atención de usuarios</u>	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de Consultas / Reclamos.</li> <li>• Sistema de reclamos de 2° piso.</li> </ul>	3,4
	<u>Normas</u>	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de normas técnicas, de operación, de instalaciones y de autorización de agentes</li> <li>• Desarrollo de reglamentación técnica que regula el sector</li> <li>• Protocolos de ensayos</li> </ul>	3,4
	<u>Procesos Tarifarios</u>	
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de validación contable para el cálculo de tarifas eléctricas (adiciones y retiros de valores nuevos de reemplazo-VNR)</li> <li>• Antecedentes estadísticos para el cálculo del fondo de estabilización de precio del petróleo</li> </ul>	3,4
	<u>Registros</u>	
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de declaraciones</li> <li>• Registro de instaladores e inspectores</li> <li>• Registro de concesiones</li> <li>• Estadísticas de petróleo y derivados</li> <li>• Registro de interrupciones</li> <li>• Registros de contabilidad regulatoria eléctrica               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de activos operacionales de empresas eléctricas</li> <li>- Registro de costos de explotación</li> <li>- Registro de facturación</li> </ul> </li> <li>• Registros de inspección de instalaciones interiores de gas</li> <li>• Registros de certificación de productos eléctricos y de combustibles</li> </ul>	1,2,34

---

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Clientes regulados de empresas distribuidoras.
2	Usuarios en general del sistema energético.
3	Empresas de Generación eléctrica.
4	Empresas de Transporte de Electricidad.
5	Empresas de Distribución eléctrica.
6	Empresas de producción y refinadoras de combustibles
7	Empresas de transporte de combustibles por oleoductos.
8	Empresas de almacenamiento de combustibles
9	Empresas distribuidoras de combustibles.
10	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación.
11	Empresas comercializadoras de artículos eléctricos y de combustibles.
12	Empresas de transporte de gas por gasoductos
13	Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.
14	Empresas de distribución de gas por redes
15	Empresas de distribución de gas por cilindros o a granel

## Organigrama y Ubicación en la estructura del Ministerio



---

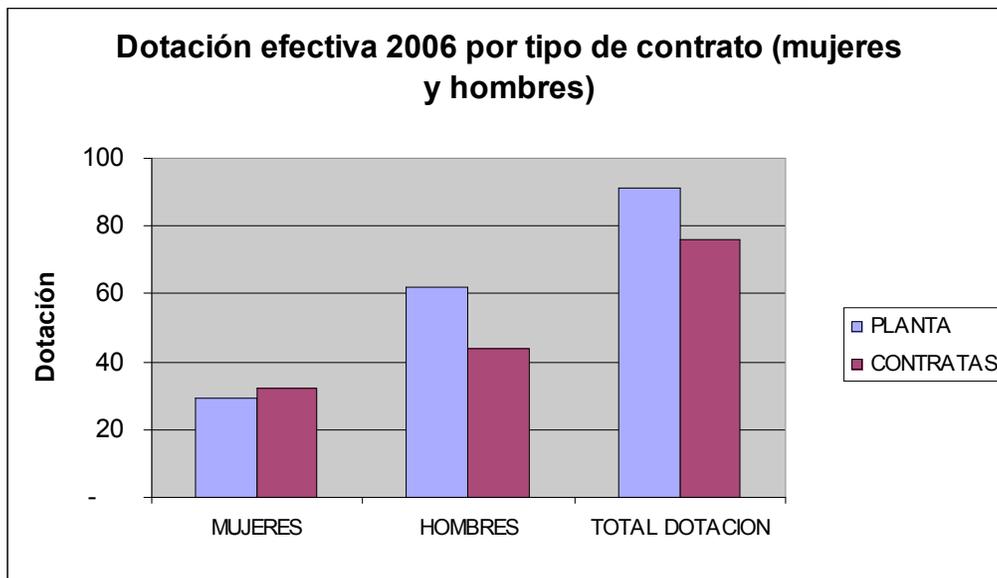
- Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Superintendente	Patricia Chotzen Gutiérrez
Jefe División Ingeniería de Electricidad	Cristián Espinosa Ábalos
Jefe División Ingeniería de Combustibles	Luis Ávila Bravo
Jefe Departamento Asesoría Jurídica	Alejandra Moya Bruzzone
Jefe Departamento Estudios y Normas	Jaime González Fuenzalida
Secretaría General	Marta Cabeza Vargas
Jefe División Administración y Desarrollo	Christian Miño Contreras
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Heribaldo Vera Millar

---

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2006<sup>2</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**



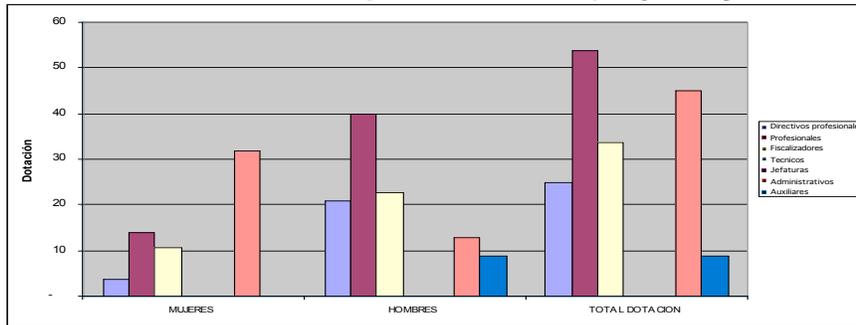
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACION
Planta	29	62	91
Contratas	32	44	76
Honorarios asimilados a grados			-
Otro personal			-
<b>TOTAL DOTACION</b>	<b>61</b>	<b>106</b>	<b>167</b>

---

2 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

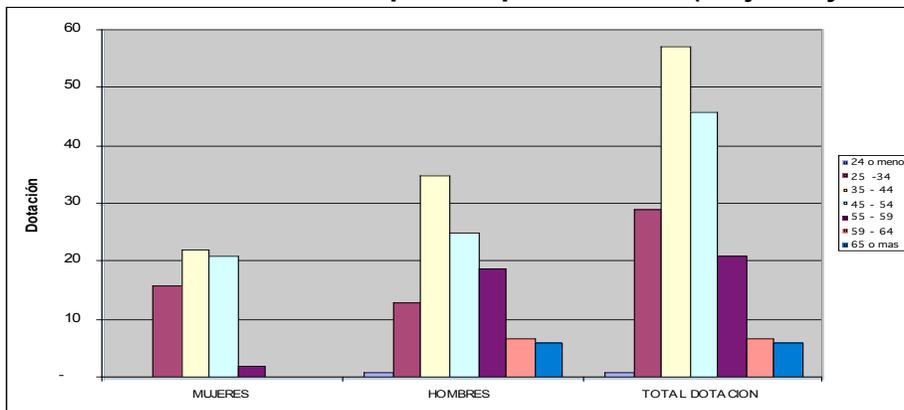
---

- **Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres)**



	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACION
Directivos profesionales	4	21	25
Profesionales	14	40	54
Fiscalizadores	11	23	34
Técnicos			-
Jefaturas			-
Administrativos	32	13	45
Auxiliares		9	9
<b>TOTAL DOTACION</b>	<b>61</b>	<b>106</b>	<b>167</b>

- **Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACION
24 o menos	-	1	1
25 - 34	16	13	29
35 - 44	22	35	57
45 - 54	21	25	46
55 - 59	2	19	21
59 - 64		7	7
65 o mas		6	6
<b>TOTAL DOTACION</b>	<b>61</b>	<b>106</b>	<b>167</b>

---

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2006**

<b>Cuadro 1</b>			
<b>Recursos Presupuestarios 2006</b>			
<b>Ingresos Presupuestarios Percibidos</b>		<b>Gastos Presupuestarios Ejecutados</b>	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	4.236.318	Corriente <sup>3</sup>	4.364.122
Endeudamiento <sup>4</sup>		De Capital <sup>5</sup>	823.770
Otros Ingresos <sup>6</sup>	1.054.912	Otros Gastos <sup>7</sup>	103.338
TOTAL	5.291.230	TOTAL	5.291.230

---

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

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

5 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

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

7 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 Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión Interna
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Otras Materias de Gestión

---

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

## **GARANTIZAR DERECHOS DE LOS USUARIOS**

### **Fiscalización del sector eléctrico en el segmento de Generación y Transmisión**

Debido a las modificaciones regulatorias que ha experimentado el sector energético se han generado nuevas necesidades de fiscalización por parte de la Superintendencia. La Norma Técnica de Seguridad y Calidad de Servicio se enmarca en lo anterior y una de las nuevas actividades de fiscalización relacionadas con esta NT es la revisión del Estudio de Análisis de Fallas que el CDEC respectivo debe elaborar cada vez que ocurra una falla en unidades de generación, subestaciones, líneas de transmisión u otros equipos, que afecte la continuidad de suministro a clientes finales.

Durante octubre y diciembre de 2005 (en 3 meses), SEC recibió 81 informes de falla enviados por el CDEC-SIC y CDEC-SING. Durante el año 2006 (en 12 meses), SEC recibió 430 informes de falla. Esta fiscalización las fallas que ocurren a nivel de generación y transporte, hace que las empresas entreguen una mejor calidad de servicio con menos cortes para los usuarios.

### **Compensación por interrupciones de suministros no autorizadas**

En este ámbito, se continuó con la aplicación de un sistema automático de pago de compensaciones por las interrupciones. Durante el 2006, a consecuencia de la implementación de “Interrupciones de suministro III”, se incrementó el nivel de fiscalización de la información de las instalaciones eléctricas, que es la base para determinar la cantidad de interrupciones y la duración con que fueron afectados los consumidores, los que son utilizados para el cálculo de las compensaciones.

Se continuó elaborando el ranking anual de Calidad d Servicio Eléctrico, utilizando la nueva encuesta ECSE aplicada a los usuarios a fines del 2005. Se entrevistaron 14.096 usuarios del servicio concesionado de electricidad. Dicho ranking es elaborado, en base a las encuestas ya mencionadas, a los índices de continuidad de suministro y de los propios reclamos de los usuarios ingresados en SEC. De esta forma se obtiene un indicador que permite a las empresas, sus dueños y a la opinión pública conocer la gestión de las empresas y compararla con años anteriores respecto a la calidad de servicio. Esto hace que las empresas se preocupen por mejorar la calidad de servicio en directo beneficio de los usuarios.

### **Mantenimiento de medidores**

Durante el primer semestre del año 2006, las empresas distribuidoras continuaron efectuando el mantenimiento de medidores de energía eléctrica conforme a lo dispuesto en los decretos N° 327/1997 y N° 197/2004, que regulan este servicio asociado al suministro eléctrico.

---

Debido a algunas dificultades que tuvieron las empresas distribuidoras para seguir prestando el servicio de mantenimiento de medidor de propiedad del cliente, eléctrica conforme a lo dispuesto en los decretos N° 327/1997 y N° 197/2004 esta Superintendencia, a solicitud de las concesionarias, instruyó la suspensión de dicho servicio mediante Oficio Circular N° 3147, de fecha 25.07.2006, lo que se mantiene hasta la fecha.

Lo anterior, es sin perjuicio de la responsabilidad que tienen las empresas distribuidoras por la correcta medición de los consumos, de acuerdo a la normativa vigente, lo que implica que a los usuarios no se les cobra actualmente el servicio de mantenimiento de medidores, significando un beneficio para ellos.

### **Fiscalización Calidad de Combustibles Líquidos**

El Decreto Supremo N° 133, con fecha 1 de julio de 2006 se estableció en todas las regiones del país, a excepción de la Región Metropolitana, el cambio de especificación en el petróleo diesel B, siendo modificado su contenido de azufre de 500 a 350 ppm. Por lo anterior, se realizó el muestreo de este producto en las Plantas de Almacenamiento y Distribución de combustibles líquidos correspondiente a las regiones. Entre las fiscalizaciones se realizaron 27 muestras de combustibles líquidos en expendio de combustibles al público, arrojando la muestra que un 92% del total cumplía con la normativa

### **Modernización del Servicio**

En febrero del 2006 se modificó el procedimiento de las declaraciones manuales de instalaciones eléctricas y de combustibles en la Superintendencia, lo anterior tuvo como finalidad estandarizar el procedimiento de los distintos trámites para facilitar la implementación de las declaraciones electrónicas (E-Declarador), hecho ocurrido en septiembre del año 2006. Durante los meses previos a la entrada en operación del E-Declarador se hizo una difusión masiva del sistema tanto en regiones como en Santiago, logrando en pocos meses que de la totalidad de trámites efectuados en la SEC, cerca del 60% se esté haciendo de manera electrónica

### **RESULTADOS DESAFÍOS PRESENTADOS EN BGI 2005 PARA EL AÑO 2006**

#### **1.-Implementación de E-Declarador.**

En septiembre del 2006 se implementó la plataforma E-Declarador, logrando a fines de diciembre de 2006 que cerca del 70% de las declaraciones que se efectúan ante la SEC se hagan de manera electrónica, incluso este sistema tuvo gran aceptación en regiones dado que SEC sólo tiene oficinas en las capitales regionales y en algunas otras ciudades, por lo que los instaladores de otras zonas debían desplazarse largas distancias para poder declarar y con la entrada en operaciones del E-Declarador sólo necesitan un pc conectado a Internet.

---

## 2.-Desarrollar una propuesta de Nueva estructura y dotación de la SEC

El avance en esta materia fue bajo, dado que sólo se logró conformar el comité que estará a cargo de la confección de la propuesta de modificación de la nueva estructura de la SEC, dicho comité esta conformado por representante de distintos sectores la institución, directivos y funcionarios.

## 3.-Implementar un sistema de etiquetado de eficiencia energética:

El sistema de etiquetado de eficiencia energética fue construido e implementado satisfactoriamente durante el año 2006. se estableció la obligatoriedad de certificación y etiquetado de eficiencia energética para lámparas incandescentes, lámparas fluorescentes compactas y refrigeradores. Asimismo se otorgó la aprobación al primer laboratorio en condiciones de certificar eficiencia energética en el país. La obligatoriedad de comercialización con etiquetado de eficiencia energética se aplicará desde el mes de abril 2007 para los primeros productos que corresponde a lámparas incandescentes

## 4.-Implementación de un inventario digitalizado y actualizable de Alumbrado Público:

De acuerdo a lo comprometido se construyeron las bases de licitación y se realizó la adjudicación para la generación de sistemas de inventario digitalizado y actualizable de alumbrado público. Asimismo se implementó un sistema de consultas y actualización de información automático al que los agentes involucrados pudieron acceder a través de la pagina web de SEC y del programa País Eficiencia Energética.

El sistema no alcanzo a ser construido en su totalidad durante el año 2006, que dando pendiente la digitalización que no era actualizable de manera automática y la incorporación al sistema de las declaraciones de puesta en servicio de alumbrado público, las cuales se estarían cumpliendo el primer semestre del presente año

## 5.-Procesos Normativos: Generar nuevo Reglamento de Instalaciones Interiores de Gas .

Se realizó la propuesta del nuevo reglamento de instalaciones interiores de gas, la que fue presentada al ministerio de economía. El MINECOM , devolvió a la SEC el documento con observaciones recogidas de la industria por especialistas del sector energético, las que fueron evaluadas por la SEC dando lugar a una nueva propuesta que fue entregada al ministerio los primeros días del año 2007

## 6.-Analizar y perfeccionar el sistema de resolución de reclamos de 2º piso:

Se elaboraron y comunicaron instructivos a las empresas distribuidoras sobre Clasificación de clientes como presentes en punta y sobre Cortes por no pagos cuotas convenios. Quedó pendiente un tercer instructivo para los primeros meses del año 2007.

- **Resultado de la Gestión Financiera**

<b>Cuadro 2</b>				
<b>Ingresos y Gastos años 2005 – 2006, y Ley de Presupuestos 2007</b>				
Denominación	Monto Año 2005 M\$ <sup>8</sup>	Monto Año 2006 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2007 M\$	Notas
<b>• Ingresos</b>	<b>5.138.983</b>	<b>5.291.230</b>	<b>5.492.341</b>	
Transferencias Corrientes				
Rentas de la propiedad	1.555			
Ingresos de Operación	1.001.213	945.817	986.037	<b>9</b>
Otros ingresos Corrientes	14.096	73.402	24.519	
Aporte Fiscal	3.857.535	4.236.318	4.473.245	
Venta Activos no Financieros	1.091		8.440	
Venta Activos financieros	238.978			
Recuperación de Prestamos				
Saldo Inicial de caja	24.514	35.693	100	
<b>• Gasto</b>	<b>5.138.982</b>		<b>5.492.341</b>	
Gasto en Personal	3.092.984	3.129.739	3.233.250	
Bienes y Servicios de Consumo	551.677	570.730	666.980	<b>10</b>
Prestaciones de seguridad Social		68.280		
Transferencias Corrientes	432.970	595.373	736.920	
Adquisición de Activos no Financieros	468.051	442.334	519.810	
Adquisición de Activos Financieros				
Iniciativas de Inversión	413.267	381.436	335.181	
Servicio de la Deuda	33.502	72.910	100	
Saldo Final de Caja	146.531	30.428	100	

<sup>8</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2006. Factor de actualización es de 1,0339 para expresar pesos del año 2005 a pesos del año 2006.

<sup>9</sup> Durante el año 2006 se implementó la plataforma e-declarador, lo que implicó una normalización de los trámites a nivel nacional, los 4 primeros meses de dicha normalización implicaron una merma en los ingreso por este concepto

<sup>10</sup> se incorporó al ítem 22 el VNR , antes se incluía en el ítem 31

**Cuadro 3**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a nivel de Subtítulos**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>11</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>12</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>13</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	4.883.776	5.292.887	5.291.230	1.657	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		11.380		11.380	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD		7.000		7.000	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	875.500	928.153	945.817	-17.664	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	23.690	74.083	73.402	681	
09			APORTE FISCAL	3.982.629	4.236.578	4.236.318	260	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.854				
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS					
15			SALDO INICIAL DE CAJA	103	35.693	35.693		
			<b>GASTOS</b>	4.883.776	5.292.887	5.291.230	1.657	
21			GASTO EN PERSONAL	3.045.577	3.131.499	3.129.739	1.760	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	422.422	584.529	570.730	13.799	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		68.280	68.28		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	607.700	607.700	595.373	12.373	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	484.031	442.335	442.334	1	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	323.846	385.533	381.436	4.097	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	100	72.911	72.910	1	
35			SALDO FINAL DE CAJA	100	100	30.428	30.328	

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

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

---

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

**Producto Estratégico 1: Fiscalización Directa**

**1.-FISCALIZACIÓN DIRECTA EN EL AREA ELECTRICA**

**1.1.-Segmento de Generación y Transmisión**

En los últimos años el sector eléctrico ha experimentado modificaciones regulatorias sustanciales, con el fin de mejorar el funcionamiento de este mercado, lo que ha generado nuevas necesidades de fiscalización que deben ser abordadas por la Superintendencia.

Una muestra de lo anterior lo constituye la Norma Técnica de Seguridad y Calidad de Servicio. Una de las nuevas actividades de fiscalización relacionadas con esta NT es la revisión del Estudio de Análisis de Fallas que el CDEC respectivo debe elaborar cada vez que ocurra una falla en unidades de generación, subestaciones, líneas de transmisión u otros equipos, que afecte la continuidad de suministro a clientes finales.

Es así como durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2005 (en 3 meses), SEC recibió 81 informes de falla enviados por el CDEC-SIC y CDEC-SING. Durante el año 2006 (en 12 meses), SEC recibió 430 informes de falla.

Esta fiscalización las fallas que ocurren a nivel de generación y transporte, hace que las empresas entreguen una mejor calidad de servicio con menos cortes para los usuarios.

Informes de falla	2005	2006
Recibidos	81	430
Se abre investigación	39	115
La causa no es imputable a la empresa	42	315

Informes investigados	2005	2006
Total	39	115
Se concluye que no hay infracción	37	80
En análisis		28
Se formulan cargos	2	7
Se sanciona	2	

Otro nuevo frente de fiscalización lo constituye el DS 244, Reglamento para pequeños medios de generación y medios de generación no convencionales. A la fecha, existen 10 proyectos en el Sistema Interconectado Central que desean conectarse a redes de distribución (PMGD), que aportarán un total de 105 MW al sistema.

Por otra parte, SEC también debió auditar los procesos de licitación de 6 obras de ampliación en el sistema de transmisión.

---

## **1.2.-Segmento Calidad de Servicio en Distribución**

En el ámbito de la Defensa de los Derechos de los Consumidores de Energía, se continuó con la aplicación de un sistema automático de pago de compensaciones por las interrupciones no autorizadas que tienen su origen tanto dentro como fuera de las instalaciones de los concesionarios de distribución, pero dentro del nivel de distribución.

Durante el 2006, a consecuencia de la implementación de “Interrupciones de suministro III”, se incrementó el nivel de fiscalización de la información de las instalaciones eléctricas, que es la base para determinar la cantidad de interrupciones y la duración con que fueron afectados los consumidores, los que son utilizados para el cálculo de las compensaciones.

## **1.3.-Índices de Continuidad de Servicio**

Se continuó con la fiscalización de los índices de continuidad del suministro a nivel de alimentador de media tensión. Se formularon cargos a 21 concesionarias (de un total de 36) por exceder los índices en 257 alimentadores (de un total de 1.379). Este mayor control se traducirá en una mayor calidad de servicio que recibirán los usuarios.

Se continuó elaborando el ranking anual de Calidad de Servicio Eléctrico, utilizando la nueva encuesta ECSE aplicada a los usuarios a fines del 2005. Se entrevistaron 14.096 usuarios del servicio concesionado de electricidad.

## **1.4.-Fiscalización del Mantenimiento de Medidores Eléctricos**

Durante el primer semestre del año 2006, las empresas distribuidoras continuaron efectuando el mantenimiento de medidores de energía eléctrica conforme a lo dispuesto en los decretos N° 327/1997 y N° 197/2004, que regulan este servicio asociado al suministro eléctrico.

Posteriormente, debido a algunas dificultades que tuvieron las empresas distribuidoras para seguir prestando el servicio de mantenimiento de medidor de propiedad del cliente, esta Superintendencia, a solicitud de las concesionarias, instruyó la suspensión de dicho servicio mediante Oficio Circular N° 3147, de fecha 25.07.2006, lo que se mantiene hasta la fecha.

Lo anterior, es sin perjuicio de la responsabilidad que tienen las empresas distribuidoras por la correcta medición de los consumos, de acuerdo a la normativa vigente, para lo cual envían mensualmente a SEC la información de la actividad realizada en esta materia

## **1.5.-Fiscalización de Instalaciones Interiores Eléctricas**

Al igual que el año anterior, a objeto de abarcar un mayor universo de instalaciones, en Santiago se continuó con el mecanismo de fiscalización de aquellos instaladores que declaran la mayoría de las instalaciones. Así, como parte del plan estratégico definido, se fiscalizaron 103 instalaciones nuevas correspondientes a igual número de instaladores, los que efectuaron 18.662 instalaciones interiores nuevas.

Además, se efectuaron un total de 151 inspecciones a instalaciones interiores en servicio, incluyendo la fiscalización de recintos de atención de público (hospitales, clínicas, hoteles, centros de recreación infantil, restaurantes, cines), campañas y control de comercio de productos.

Este año además se incorporó la modalidad de pre-fiscalización de instalaciones interiores efectuándose en la ciudad de Santiago la cantidad de 719 inspecciones.

El desglose de fiscalizaciones del año 2006 en comparación al año 2005 se muestra en la siguiente tabla:

Tipo Inspección	Cantidad Año 2005	Cantidad Año 2006
• Instalaciones Nuevas	306	103
Instalaciones en Servicio	136	22
Campañas	63	43
Productos	142	86
Pre-fiscalizaciones		719
<b>Total</b>	647	973

Con respecto a las pre-fiscalizaciones, el porcentaje de cumplimiento fue el siguiente:

Pre- Fiscalizaciones año 2006		
Aceptadas	Rechazadas	Total
651	68	719
91%	9%	100%

## 2.-FISCALIZACIÓN DIRECTA EN EL AREA COMBUSTIBLES

### 2.1.- Fiscalización directa a Instalaciones de combustibles

**2.1.1.-Instalaciones Interiores de Gas Industriales.** En el curso del año 2006, se efectuaron 1.097 fiscalizaciones de las cuales 249 se inspeccionaron en terreno, que principalmente correspondieron a accidentes (164), procesos de declaración de instalaciones interiores industriales y estaciones surtidoras de GLP vehicular (90), y en menor medida a denuncias recibidas en SEC (43).

**2.1.2.-Instalaciones de almacenamiento y transporte de GLP.** Se fiscalizaron un total de 17 locales de almacenamiento de GLP, principalmente por motivos de denuncias recibidas en SEC que involucran a este tipo de almacenamientos. Por otro lado se fiscalizaron 3 situaciones de accidentes y denuncias de fuga y/o emanaciones, que revistieron alarma pública.

**2.1.3.-Transporte y distribución de Gas Natural.** Durante el año 2006 se realizaron un total de 3 fiscalizaciones en terreno a líneas de transporte y distribución de gas de red, por parte de profesionales del DTSC. Por otra parte se fiscalizó en terreno 5 líneas de distribución primaria, en la Región Metropolitana, principalmente debido a intervenciones de terceros en líneas de distribución de la empresa Metrogas S.A.

#### **2.1.4.-Instalaciones Interiores de Gas Domiciliarias y Comerciales**

Durante el año 2006 el Departamento Técnico de Inspección de Combustibles (DTIC) realizó alrededor de 768 fiscalizaciones en terreno, las que corresponden a declaraciones timbradas y sin timbrar, cartas de reclamos y descargos, accidentes, campañas entre otras.

Cabe destacar que el año 2006 se presentaron ante esta Superintendencia alrededor de 1641 proyectos de edificios, conjuntos habitacionales de casas y centrales de agua caliente, de estos proyectos el 100% fue fiscalizado en oficina y un 12.2 % en terreno.

#### **2.1.5.-instalaciones de combustibles líquidos.**

Durante el año 2006 el Departamento Técnico de Combustibles Líquidos (DTCL) fiscalizó el cumplimiento de la reglamentación vigente en materias de **seguridad** y **calidad** en instalaciones de combustibles líquidos, es decir, Plantas de Almacenamiento y Distribución, Instalaciones de Expendio al Público, Consumos Propios (CP) para Abastecimiento Vehicular e Industrial, y Vehículos de Transporte de CL (VTCL).

#### Distribución de Fiscalización RM

Tipo Instalación	Fiscalización	
	Seguridad	Calidad
Planta Almacenamiento y Distribución	0	111
Expendio al Público	207	206
Consumos Propios	252	125
Vehículos de Transporte	30	0

Además, en el marco del Programa Diesel de la Región Metropolitana, se inspeccionaron 1.109 estanques de petróleo diesel, y como parte de un programa especial de monitoreo, se fiscalizó a 72 instalaciones de expendio al público de CL, de las cuales 63 corresponden a instalaciones no adheridas a una Compañía Distribuidora mayorista, lo que representa la totalidad de estos establecimientos en RM.

### **2.2.-Fiscalización Directa de la calidad de los combustibles**

#### **2.2.1.-Región Metropolitana.**

- Se efectuó la elaboración del Informe de diagnóstico de la calidad de los CL expendidos en la RM durante los años 2003-2005.

---

El diagnóstico se elaboró con la información de muestras de combustibles líquidos obtenidas en las instalaciones existentes en la Región Metropolitana, durante los años 2003 - 2005, por compañía distribuidora y tipo de instalación. A partir de este diagnóstico, se diseñó un plan de fiscalización focalizado a verificar el cumplimiento de las especificaciones de contenido de aromáticos en las gasolinas expendidas en los establecimientos de expendio al público de CL no adheridos a una Compañía Distribuidora mayorista, en las cuales se detectó mayor nivel de no cumplimiento de las especificaciones vigentes en materias de calidad de los combustibles líquidos.

Se clausuraron 8 instalaciones de expendio al público de CL no adheridos a Compañías Distribuidoras, por no cumplimiento de las especificaciones de calidad para las gasolinas.

- Se efectuó la Elaboración de Programa de fiscalización de la Calidad de los combustibles Año 2006.

El programa se elaboró con indicadores específicos en función de las distintas instalaciones y cadenas de abastecimiento en la RM.

- Control de Calidad de los Combustibles en la Región Metropolitana.

Durante el año 2006 se tomaron 642 muestras de CL en la RM, de acuerdo a las siguientes actividades:

Cuatro muestreos a las Plantas de Almacenamiento de la RM, Copec, Comap, Esso y Enap en los meses de enero, abril, julio y septiembre de 2006. Muestreo mensual a planta de José Luis Capdevilla, período marzo – diciembre.

Muestreo por programa de fiscalización de la calidad de los combustibles año 2006 y por Programa de “Fiscalización Petróleo Diesel RM”. Para aquellos establecimientos adheridos a las Compañías Distribuidoras Copec, Shell y Esso, se utilizó el criterio establecido en la NCh44 para un muestreo normal. Para aquellos establecimientos abastecidos por YPF se fiscalizó el 100%, igualmente para aquellos no adheridos a una Compañía Distribuidora.

Se iniciaron los procesos administrativos correspondientes para los operadores de las instalaciones cuyos resultados se encontraron fuera de especificación en los análisis de las muestras.

## Resumen del Muestreo RM.

Distribución de Muestras por Tipo de Instalación en RM.

Tipo de Instalación	N° de Muestras
Plantas de Almacenamiento	112
Expendio al Público	418
Consumos Propios	112
Total	642

Distribución de muestras tomadas en instalaciones de Expendio al Público en RM, según la compañía abastecedora.

Tipo Producto	Compañía Distribuidora					Total
	COPEC	SHELL	ESSO	YPF	Sin Logo	
Gasolinas	21	10	2	26	110	169
Petróleo Diesel	70	42	25	32	58	227
Kerosene	5	0	2	2	11	20
Total	<b>96</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>60</b>	<b>179</b>	<b>416</b>

Resultado de Muestreo de contenido de los parámetros “Aromáticos, Olefinas, Benceno y Oxígeno” en gasolinas, en fiscalización en terreno a Instalaciones de Expendio al Público no adheridas a Compañías Distribuidoras.

% Cumplen	% No Cumplen
83	17

## 2.2.2.-Fiscalización Directa de la calidad de los combustibles en regiones.

Durante al año 2006, se fiscalizaron las instalaciones de combustibles líquidos en regiones, de acuerdo a la siguiente distribución:

Distribución de muestras tomadas en regiones, según tipo de instalación y por producto.

Tipo de Producto	Tipo Instalación			
	Planta de Almacenamiento y Distribución	Expendio al Público	Consumo Propio	Total
Gasolinas	4	18	0	22
Petróleo Diesel	33	9	4	46
Kerosene	0	0	0	0
Total	37	27	4	68

---

## Muestreo Regiones – Instalaciones de Expendio al Público de CL.

Total Muestras	Cumplen	No Cumplen	% Cumplen	% No Cumplen
27	25	2	92	8

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 133, con fecha 1 de julio de 2006 se produjo en todas las regiones del país, a excepción de la Región Metropolitana, el cambio de especificación en el petróleo diesel B, siendo modificado su contenido de azufre de 500 a 350 ppm. Por lo anterior, se realizó el muestreo de este producto en las Plantas de Almacenamiento y Distribución de combustibles líquidos correspondiente a las regiones. Los resultados obtenidos indican que:

## Muestreo Regiones – Cambio Especificación en Petróleo Diesel B.

Total Muestras	Cumplen	No Cumplen	% Cumplen	% No Cumplen
33	33	0	100	0

## Indicador asociado a este Producto estratégico

Promedio Mensual de fiscalizaciones por fiscalizador:, efectivo 29; Meta 2006 12, este año el indicador se vio aumentado desde 16 el año 2005 a 29 el año 2006 debido a que en este último año fueron considerados todas las fiscalizaciones a nivel nacional, anteriormente sólo se incluían en el BGI las efectuadas en la Región metropolitana.

## Producto Estratégico 2: Fiscalización por Certificación

### 1.1.-Fiscalización de Instalaciones Interiores Domiciliarias y Comerciales de gas mediante certificación.

Toda instalación interior nueva, sea esta domiciliaria o comercial debe ser Certificada por una Entidad de Certificación, como requisito para ser presentada su declaración ante esta Superintendencia y contar con los permisos municipales requeridos. Durante el año 2006 se revisaron 1641 proyectos correspondientes a instalaciones interiores de edificios, conjuntos de casas, centrales de agua caliente (“Anexo C”, TC5 y TC6), fiscalizándose en oficina el 100% de estos y el 12,2,% (200) en terreno.

### 1.2.-Fiscalización a Entidades de Certificación de Instalaciones Interiores de gas

Durante el año 2006 a diferencia de los años anteriores se privilegio la comunicación con las Entidades de Certificación en vez de la fiscalización en terreno, se realizaron 7 talleres de capacitación durante un mes invitando a 33 Entidades de Certificación (IV, V, VII, VII, IX, X y Metropolitana) asistiendo solamente 27 de ellas (81.1%). El objetivo general de estos talleres era “Mejorar la aplicación del Procedimiento de Inspección Periódica de las Instalaciones de Gas, indicado el la R.E. N°489, de 1999, estableciendo canales de comunicación entre la SEC y las Entidades de Certificación”.

---

Mediante estos talleres, efectuamos capacitación en los temas por los cuales se había sancionado un mayor número de veces a las Entidades e inspectores, respondimos dudas técnicas, y creamos un canal de comunicación mediante un correo electrónico.

Además durante el año 2006 se realizó una campaña de sellos Rojos en edificios que fueron certificados en los años 2005 y 2006 por las Entidades de Certificación en el sector oriente, donde se visitaron 390 comunidades con el fin de saber si estas habían realizado reparaciones o estaban en proceso; realizándose 117 formulaciones de cargos a los administradores con el objeto de que se regularicen dichas instalaciones.

De igual forma se fiscalizó al menos una certificación de instalación interior de gas por Entidad de Santiago, fiscalizándose así el 100% de las Entidades de Santiago y el 57% de las totales sin considerar las cinco Entidades suspendidas transitoriamente.

### **Indicador asociado a este Producto estratégico**

Porcentaje de entidades de certificación fiscalizadas: independiente de lo informado en los párrafos precedentes en donde durante el 2006 se privilegió la comunicación con estos organismos en vez de fiscalizarlos en terreno, igualmente, dado el número de entidades autorizadas (36) por lo menos una vez al año fueron todas fiscalizadas en terreno, por lo que este indicador arroja un 100%

### **1.3.-Fiscalización por Certificación Combustibles Líquidos**

<b>Total de Certificados</b>	<b>PC 92, 94 y 96 <sup>1)</sup></b>	<b>RE 1120 y PC 113 <sup>2)</sup></b>	<b>PC 104, 106, 110, 111, 112 <sup>3)</sup></b>
	244	1511	610

Protocolos para la certificación de los Sistemas de Recuperación de Vapores.

Establece certificación de hermeticidad periódica de estanques enterrados y cañerías anexas.

Certificación de fabricación e inspección periódica para estanques de almacenamiento y transporte de Combustibles líquidos.

---

## 1.4.-Fiscalización por certificación de componentes de redes de gas.

Durante el año 2006 se certificaron 5.802 productos de gas, de acuerdo con los antecedentes disponibles en el Departamento Técnico de Sistemas de Combustibles. Dichos certificados fueron emitidos por Organismos de Certificación o Inspección y Laboratorios de Ensayo acreditados por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y autorizados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), cuya actividad es supervigilada por los Dpto. Técnico de Sistemas de Combustibles (Gas), según se indica en la tabla siguiente:

Organismos			Tipo de Organismo	Cantidad de Certificados emitidos Año 2006
N°	Cod. SEC	Nombre		
1	01	CESMEC Ltda.	Cert./Inspección	
2	02	DICTUC S.A.	Cert./Inspección	
3	06	Inspección Técnica Industrial Ltda. (INTECIL)	Cert./Inspección	2.782
4	09	Sociedad Técnica de Inspección (STI)	Cert./Inspección	3.020
5	11	SGS Chile Ltda.	Lab. de ensayos	
6	15	CATOX Ltda.	Cert./Inspección	
7	16	ENAP Magallanes	Cert./Inspección	
8	17	Bureau Veritas Chile S.A.	Certificación	
9	24	SITEC Ltda.	Inspección	
10	25	Inspectorate Griffith Chile S.A.	Cert./Inspección	
11	26	5M S.A.	Cert./Inspección	
12	28	Sinco Ltda..	Inspección	
13	31	GasValpo S.A.	Lab. de ensayos	
Total Organismos /Laboratorios			Total auditorias:	5.802

## Producto Estratégico 3: Autorizaciones

### AREA ELECTRICA

#### Concesiones Eléctricas

Continuando con la estrategia señalada en el año 2005, se dispusieron recursos adicionales, humanos y materiales de forma de cumplir con los objetivos definidos:

Debido al contexto de aumento de las inversiones de Generación y Transmisión necesarias para asegurar el suministro eléctrico del país, se dio prioridad a la tramitación de este tipo de concesiones

Continuar con la tramitación de concesiones de distribución, priorizando las correspondientes al Programa de Electrificación Rural, cuyo objetivo Gubernamental es dotar de una cobertura del 90% de viviendas rurales con energía eléctrica.

#### Índice de Tramitación de Concesiones

En función de los objetivos indicados anteriormente, la SEC ha implementado un proceso más exigente en cuanto a la calidad de la información que las empresas aportan para la tramitación de solicitudes de

---

concesión. A consecuencia de ello, algunas empresas concesionarias se han visto en la necesidad de retirar algunas de sus solicitudes de concesión, para luego reingresarlas con un mejor standard de información, lo que permitirá una tramitación más expedita.

El índice de tramitación de concesiones, excluyendo los retiros de concesiones, es:

	2004	2005	2006
Concesiones recibidas			
Generación/Transmisión			12
Distribución			36
Total Concesiones recibidas	<b>61</b>	<b>98</b>	<b>48</b>
Concesiones tramitadas:			
Generación/Transmisión			14
Distribución			22
Total Concesiones tramitadas	<b>13</b>	<b>61</b>	<b>36</b>
Índice de Tramitación:			
Generación/Transmisión			116,67%
Distribución			61,11%
Índice de Tramitación Global	<b>21,3%</b>	<b>62,2%</b>	<b>75,0%</b>

Tabla N° 1: Índice de tramitación de solicitudes de concesión en los últimos 3 años.

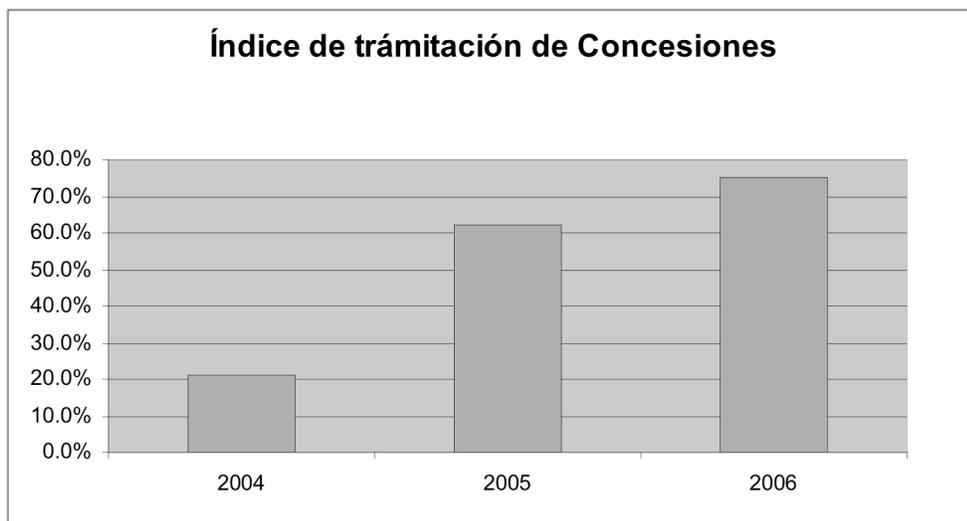


Gráfico N° 1: evolución del índice de tramitación en las solicitudes de concesión en los últimos 3 años.

Como se puede apreciar en la Tabla N°1 y el Gráfico N°1, entre el año 2005 y el año 2006, se mejoró en un 12,8% el Índice de Tramitación de las Solicitudes de Concesión a nivel global.

Año 2006	Generación/Transmisión	Distribución
Concesiones recibidas	12	36
Concesiones tramitadas	14	22
Índice de Tramitación	116,67%	61,11%

**Tabla N° 2: Desglose del índice de tramitación de solicitudes de concesión por clase de concesión, año 2006.**

Como se puede apreciar en la Tabla N° 2, se logró un alto índice de tramitación para los distintos tipos de solicitudes de concesión. Para el caso de las solicitudes del segmento Generación y Transmisión el índice alcanzado fue de 116,67%, es decir, se tramitaron 2 solicitudes de concesión más que las recibidas durante el año 2006, esto último debido a la alta prioridad que se dio a esta clase de solicitudes de concesión eléctricas. Para el caso de las solicitudes del segmento Distribución el índice alcanzado fue de 61,11%, valor que se explica debido a la mayor asignación de recursos para la atención de solicitudes de concesión de generación y/o transmisión. Cabe destacar que la tramitación de solicitudes de generación y/o transmisión es mucho más compleja que las concesiones de distribución, las que generalmente presentan muy pocas oposiciones.

#### Tiempo Promedio de Tramitación de Concesiones

El índice de Tiempo Promedio de Tramitación de Concesiones, excluyendo los retiros de concesiones es:

	2006
Sumatoria Tiempo Total de Tramitación de Concesiones año 2006 en meses	468,2
Concesiones tramitadas	36
Tiempo Promedio de Tramitación en meses	13,0

**Tabla N° 3: Tiempo Promedio de Tramitación de solicitudes de concesión por clase de concesión, año 2006.**

El Tiempo Promedio de Tramitación de las solicitudes de concesión que fueron tramitadas en el 2006 es de 13 meses, como se puede observar en el Tabla N° 3. Cabe señalar que este tiempo depende de muchos factores como por ejemplo, tipo de concesión (definitiva o provisional), clase de concesión (generación, transmisión, distribución), zona geográfica donde se van a ubicar las obras y cantidad de predios afectados. Prueba de ello fue la tramitación de la solicitud de concesión provisional denominada

“Proyecto Hidroeléctrico Aysén”, presentada por la Empresa Nacional de Electricidad S.A. (ENDESA), la cual tuvo alrededor de 120 oposiciones al proyecto.

Año 2006	Generación/Transmisión	Distribución
Sumatoria Tiempo Total de Tramitación de Concesiones año 2006 en meses	174,03	294,17
Concesiones tramitadas	14	22
Tiempo Promedio de Tramitación en meses	12,43	13,37

Tabla N° 4: Desglose del índice de tiempo promedio de tramitación de solicitudes de concesión por clase de concesión, año 2006.

Como se puede observar en la Tabla N° 4 y en el Gráfico N° 2, el tiempo de tramitación de las solicitudes de concesión de Generación y Transmisión es de 12,43 meses si se excluyen las solicitudes retiradas, a saber, Los Cóndores, Esmeralda y Nueva Antofagasta Sur, las cuales no daban cumplimiento a las disposiciones normativas vigentes.

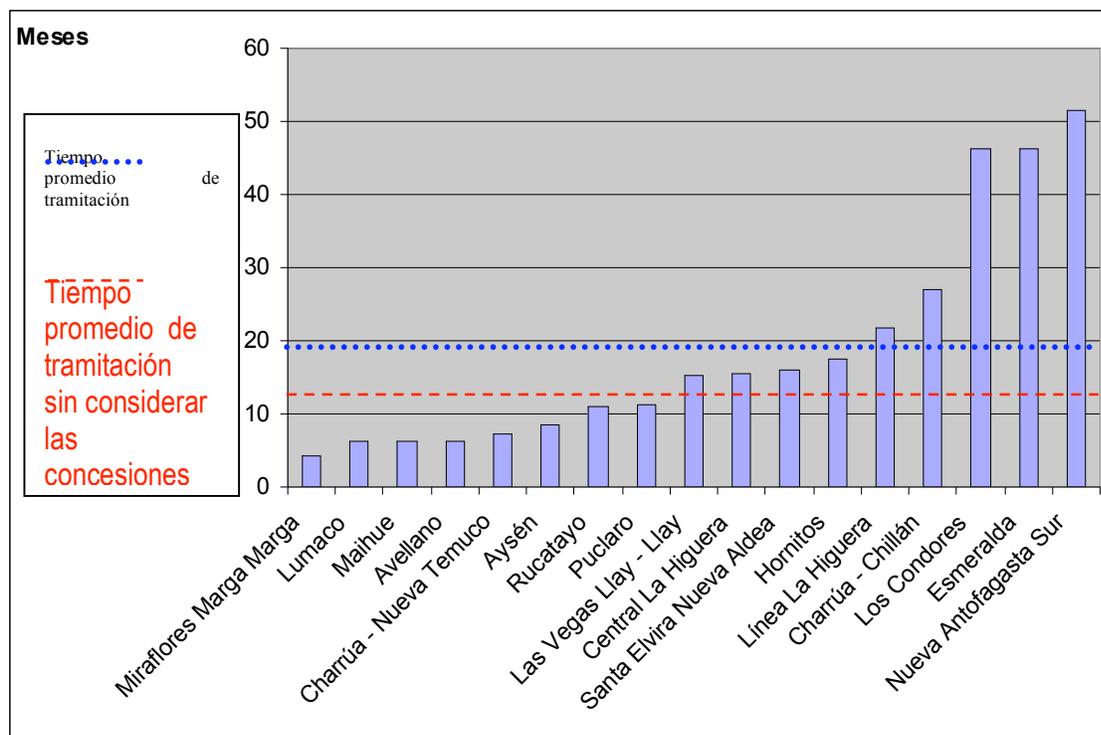


Gráfico N° 2: Tiempo de tramitación de las solicitudes de concesión de Generación y Transmisión.

Adicionalmente, se implementó un proceso de entrega periódica de información mediante el cual las empresas concesionarias eléctricas informan sobre sus solicitudes de concesión otorgadas, en trámite y

---

proyectadas, lo que permitirá tener una nueva herramienta para afrontar la demanda futura de solicitudes de concesión.

Durante el año 2006 se autorizó a 1 persona para firmar certificados de Organismo de Inspección y Certificación, Tanknology, y se amplió la autorización de este organismo para certificar los modelos relacionados con la orden ejecutiva G70-153-AD, para el Protocolo CL-96, mediante resolución 1475 del 2006.

### **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental**

En el marco del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, durante el año 2006, se efectuó lo siguiente:

- a) En el Departamento Técnico de Combustibles Líquidos, revisó con resultado conforme 5 Estudios de Impacto Ambiental y 46 Declaraciones de Impacto Ambiental.
- b) Departamento Técnico de Sistemas de Combustibles Líquidos, revisó con resultado conforme 1 Estudio de Impacto Ambiental y 3 Declaraciones de Impacto Ambiental.

### **Acreditación de Expertos Profesionales en prevención de Riesgos**

Durante el año 2006, se acreditó, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el D.S. N°90 de 1996, a 6 Expertos Profesionales en Prevención de Riesgos, para su asesoría en instalaciones de combustibles líquidos.

A su vez, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el D.S. N° 29 de 1986, se acreditó a un (1) Experto en Prevención de Riesgos, para su asesoría en materias de seguridad a locales y/o recintos de almacenamiento de GLP.

### **Concesiones definitivas de transporte y distribución de gas de red.**

Durante el año 2006 el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, emitió un total de tres (3) decretos de concesión definitiva de transporte y distribución de gas de red, tres (2) de ellas correspondientes a concesión de transporte. Además se realizó el estudio de una (1) concesión más, de distribución, cuyo proceso de tramitación en SEC concluyó a fines del año 2006, promulgándose el correspondiente decreto de concesión a principios del año 2007.

El detalle del proceso de cada concesión tramitada se muestra en el siguiente cuadro:

<b>Empresa que solicita Concesión</b>	<b>Tipo de concesión</b>	<b>Decreto</b>	<b>Fecha de presentación de solicitud en SEC</b>	<b>Fecha de término de tramitación en SEC</b>	<b>Tiempo de tramitación SEC año 2006 días</b>
Electrogas S.A.	Nueva transporte	N° 072 del 24.02.2006	22.08.2005	20.02.2006	107
Energas S.A.	Modifica distribución	N° 077 del 07.03.2006	10.11.2005	20.02.2006	71
Gasoducto del Pacífico S.A.	Nueva transporte	N° 368 del 12.12.2006	28.03.2006	21.11.2006	161
Energas S.A.	Modifica distribución	N° 065 del 30.01.2007	03.07.2006	05.01.2007	126
Total días					465

---

## **Autorizaciones de Organismos de Certificación e Inspección, y de laboratorios de ensayo.**

Durante el año 2006, fue autorizado un organismo de inspección (OTI).

<b>Organismo/ laboratorio que solicita autorización</b>	<b>Tipo de organismo</b>	<b>Resolución</b>	<b>Fecha de presentación de solicitud en SEC</b>
Carlos Acuña E.I.R.L.	Organismo de Inspección (OTI)	N° 458 del 23.03.2006	25.08.2005

## **Producto Estratégico 4: Atención de Usuarios**

Durante el año 2006, se trabajó intensamente en un sistema que permitiera entregar mayor y mejor información a la ciudadanía, de los instaladores autorizados por la SEC y que efectivamente están ejerciendo la profesión. Se actualizaron las bases de datos y se levantó un registro de trabajos específicos que ejecutan los distintos instaladores a nivel nacional con el fin de en un corto plazo entregar esta información a los distintos usuarios de SEC para mejorar la toma de decisiones. Esta información ha sido de relevancia al momento de implementar el e-declarador.

Durante el 2006, se implementó el sistema de declaración electrónica de instalaciones (e-declarador), lo que implicó poder atender a un número importante de nuestros usuarios de manera remota, pues ya no es necesario que se trasladen a nuestras oficinas, sino que lo pueden hacer desde cualquier computador conectado a internet. Esta modalidad ha tenido bastante aceptación, sobre todo en regiones ya que muchos instaladores debían desplazarse largas distancias hasta las oficinas de SEC que sólo se encuentran en las capitales regionales. De acuerdo a datos entregados por la industria se estima que la implementación del E-Declarador implicará una disminución en los costos de tramitación del orden de los M\$ 7.000.-

### **Indicador asociado a este Producto estratégico**

Porcentaje de reclamos resueltos, efectivo 2006 92.0%; Meta 2006 98.3%

La meta fue propuesta bastante optimista, considerando un salto del 10% con respecto a valor obtenido durante el 2005, se logró subir el resultado por sobre el 5% y considerando que se superó el 90% de reclamos resueltos en el año, a pesar de no cumplir la meta, el resultado deja bastante satisfecho, considerando que muchos reclamos son de alta complejidad.

Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a una semana, efectivo 96.2%; Meta 2006 92.6%, Cumplida

Promedio Mensual de reclamos resueltos por funcionario de la unidad de atención de usuarios: efectivo 313; Meta 2006 153

Durante el 2006 se implementó la plataforma E-Declarador, en donde las declaraciones ante la SEC de instalaciones eléctricas y de gas se hacen de manera electrónica, por lo que se tuvo que normalizar la manera de declarar a nivel nacional lo que implicó en los primeros meses una gran cantidad de consultas y

---

reclamos relativas al tema, lo que se vio reflejada en la cantidad de reclamos resueltos por cada funcionario de la unidad de atención de usuarios.

Tiempo promedio de resolución de reclamos, efectivo 2, Meta 2006 10;

Como se informó anteriormente, la implementación de la plataforma E-Declarador implicó un aumento sustancial del número de consultas y reclamos del E-Declarador, pero debido a una previa capacitación de nuestros funcionarios, muchos de esos reclamos eran solucionados de manera inmediata, lo que se vio reflejado en este indicador

### **Producto Estratégico 5: Normas**

Durante el año 2006 se siguió con los esfuerzos de los últimos año para desarrollar, actualizar, perfeccionar y homologar la reglamentación y normativa, nacional e internacional, asociada a los combustibles y la electricidad, considerando la experiencia fiscalizadora de la SEC. Ello permite mantener una reglamentación aplicable al sector referido, lo que de no ser así se transformaría en “letra muerta”, generando incentivos perversos.

A continuación se detallan las normativas en la que la SEC trabajó durante el año 2006

- Eficiencia Energética: Protocolo de Certificación Eficiencia: Etiquetado y Ensayo para los siguientes productos:
  - Incandescentes
  - Fluorescentes compactos
  - Refrigeradores
- Nuevo Reglamento de productos: se modificaron todos los protocolos referentes al tema, número superior a 100
- Decreto Supremo N° 66: Que modifica el Decreto Supremo N° 222/1996 Reglamento de instalaciones interiores de gas
- Norma Alumbrado Publico: Primer borrador en discusión
- Modificación Sistema de Cuentas: VNR, AyR y contabilidad regulatoria.

### **Producto Estratégico 6: Procesos Tarifarios**

#### **Subsidio a los consumidores de electricidad**

Con motivo de la aplicación del subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica, que favoreció a usuarios residenciales de escasos recursos y que se aplicó durante el período comprendido

---

entre junio de 2005 y marzo de 2006, la SEC continuó con su tarea de autorizar el pago, por parte de la Tesorería General de la República, de los montos descontados por las empresas distribuidoras.

Por otra parte, con motivo del ajuste de los precios de nudo efectuado en el segundo semestre de 2006, se experimentaron alzas en los valores de las tarifas eléctricas, por lo que se estableció nuevamente un subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica, que favorece a usuarios residenciales de escasos recursos, aplicable durante el período comprendido entre enero y abril de 2007.

---

## • Cumplimiento de Compromisos Institucionales

### - Informe de Programación Gubernamental

#### 1.- Implementar un Sistema de Declaración por vía electrónica "e-declarador.

- Sistema operando por vía electrónica para la totalidad de los Trámites SEC identificados en el proyecto
- Implantación de trámites manuales. Considera la normalización de procesos, homogenización de documentos y elaboración de instructivos y manuales para el correcto funcionamiento de la etapa manual, previa a la instalación de la etapa electrónica.

**Resultado: Meta Cumplida.** No solo se levantó el primer trámite sino que a la fecha se han levantado 7 de los 8 trámites identificados en el proyecto. Operando sin problemas se ha incorporado una masa crítica mayor a la esperada.

La plataforma esta funcionando con mucho éxito. Con una tasa de penetración de 30% en 15 días de trabajo.

Sistema operando por vía electrónica para la totalidad de los Trámites identificados en el proyecto. Verificable en [www.sec.cl](http://www.sec.cl). Los trámites son:

Área Eléctrica.

TE1: Declaración de Instalaciones Eléctrica Interior .

TE2: Puesta en Servicio Obras de Alumbrado Público.

Áreas Combustibles:

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.

#### 2.- Desarrollar un Propuesta de Nueva estructura y Dotación para la SEC

- Documento consensado que contenga una propuesta de nueva estructura y nueva dotación para la SEC.
- Desarrollo de principales Ideas, levantamiento de dotación, preparación de documentos para la discusión.

**Resultado: Meta Cumplida** Metodología de trabajo desarrollada. Levantamiento de dotación realizado y Documentos para la discusión en su etapa final de redacción. (plan estratégico y Marco teórico)

Proceso de negociación y acuerdo con la Asociación de Funcionarios.

Presentación de documento consensado a las autoridades del Ministerio de Economía.

Documento en discusión con la Asociación de funcionarios.

---

Esta meta ha generado muchas motivaciones por parte de los involucrados y ha generado un rico ambiente de discusión por la concreción de nuevos proyectos, tales como la incorporación en la propuesta de la creación de una Dirección regional Metropolitana.

### **3.- Implementar un sistema de etiquetado de Eficiencia Energética (EE)**

- Sistema de etiquetado operativo Establecimiento de la Obligatoriedad de certificación y etiquetado de eficiencia energética de refrigeradores y lámparas.
- Evaluación de capacidades nacionales y extranjera de laboratorios. Procedimientos de Autorización a Organismos de Certificación y Fiscalización para la operativización del sistema de etiquetado.

**Resultado: Meta Cumplida:** Se realizaron las consultas nacionales e internacionales (OMC) de lo protocolos de certificación de lámparas y refrigeradores. Se definieron los procedimientos de organismos de certificación, laboratorio de ensayos y de inspección. El 30 de septiembre se estableció la obligatoriedad de etiquetar la eficiencia energética de refrigeradores y lámparas, con lo que se habría cumplido anticipadamente lo comprometido a diciembre. Establecimiento de la Obligatoriedad de certificación y etiquetado de eficiencia energética de refrigeradores y lámparas (se da un plazo de 6 meses para su entrada en vigencia).

El Sistema de etiquetado está operativo, los protocolos publicados, la industria informada, la obligatoriedad y el etiquetado está instalado.

### **4.- Realizar diagnóstico y fiscalización de la calidad de los Combustibles Líquidos (CL) y Control de Emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV) en la región Metropolitana**

- Realizar diagnóstico y fiscalización de la calidad de los Combustibles Líquidos (CL) y Control de Emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV) en la región Metropolitana.
- Fiscalización del cumplimiento de las obligaciones de control de la calidad de los combustibles líquidos que se distribuyen en la RM por parte de los distintos actores involucrados en la cadena de distribución.
- Elaboración del diagnóstico de la calidad de los CL expendidos en la RM, y confección del programa de fiscalización año 2006
- Fiscalización al sistema de control de la calidad de los CL para expendio en RM implementados por productores e importadores de CL, y revisión del cumplimiento del cronograma para incorporación de sistemas para el control de las emisiones de COVs en establecimientos de expendio.

**Resultado: Meta Cumplida:** Habiendo la elaboración del informe diagnóstico de calidad de CL expendidos en la RM y una vez efectuado el programa de fiscalización de calidad de los combustibles que operan en la RM, hayan dado cumplimiento a la obligación de presentar a la SEC el programa de adecuación de los establecimientos por ellas abastecidas, cuyo plazo vencía 21 meses contados desde la publicación del D.S. N° 58. Con la información de esta fiscalización se implementó un programa de inspección de terreno al 25% de los establecimientos. Junto a lo anterior, se ha fiscalizado documentalmente el cumplimiento del Artículo 61 del D.S N°58, que establece que el 29 de abril de 2006

---

las compañías distribuidoras deberán acreditar la habilitación de Sistemas Recuperación de Vapores (SRV) en un número de instalaciones existentes al 6 de junio de 1998, abastecidas por cada una de ellas. Se confeccionó el catastro de compañías minoristas de distribución de CL y se fiscalizó el 10% de éstas, corroborándose en este muestreo que en este segmento de distribución no existe un sistema de control de la calidad de los CL. Esta falta de sistema de control no constituye un incumplimiento normativo por parte del subdistribuidor por cuanto los reglamentos en materia de calidad de CL no consideran la existencia de esta actividad. Control de los COVs por parte de la industria; se completó el levantamiento de los SRVs en los establecimientos de expendio al público y preliminarmente puede informarse que los cumplimientos en materia de implementación de sistemas de recuperación de vapores alcanzan niveles de cumplimiento sobre el 95%; el informe final en esta materia se encuentra en elaboración.

### **5.- Implementación de un inventario digitalizado y actualizable de Alumbrado Público**

Sistema que permite administrar la información referida a Alumbrado público.

Confección de las bases de licitación del sistema para administrar la información de Alumbrado público  
Integración de las distintas fuentes de información: Catastro inicial de A.P. del país, Formulario de declaraciones de puesta en servicio de A.P. electrónico E-declarador y Formulario papel actualizado y digitalizado

Resultado: Meta Cumplida: Implementación del sistema de acceso a consultas proceso de actualización de información automático y desarrollo de un mecanismo de consultas a la base de datos de alumbrado público operando. El proceso de licitación tuvo demoras debido a que el calendario de entrega de recursos por parte del Programa País Eficiencia Energética se retrasó, traspasando los recursos en noviembre, el restante 50 estará finalizado por cronograma el 15 de marzo de 2007.

### **6.- Analizar y perfeccionar el sistema de resolución de 2° piso, orientado al beneficio del usuario**

Evaluar los efectos de las instrucciones impartidas mediante análisis estadístico de los tipos de reclamos recibidos

Obtener indicadores para evaluar los efectos de las instrucciones impartidas en el transcurso del año 2005 e impartir instructivo sobre el tema: Cortes por no pagos cuotas convenios

Elaboración de instructivo para las empresas distribuidoras sobre el tema: Convenios por deudas con personas que no son propietarios.

Resultado: Meta Cumplida: Se efectuó el análisis de los indicadores obtenidos, concluyéndose que las presentaciones (reclamos de los usuarios) por Medición y Facturación informadas a través del sistema STAR por las empresas de distribución, entre las que se encuentran los procesos sobre los cuales se impartieron instrucciones el año 2005, han disminuido en un 15% en lo que va transcurrido hasta mayo del año 2006 con respecto a los reclamos efectuados por los clientes en el transcurso del mismo periodo del año 2005. Asimismo, se elaboró Oficio Circular que imparte instrucciones respecto a los cortes por no pago de cuotas convenio, pero debido a la Resolución N°14511, de fecha 27.06.2006, de la Corte

---

Suprema que está relacionado con este tema, se está revisando el instructivo que estaba listo para despacharse.

**7.- Perfeccionar el sistema de interrupciones mediante tecnología GIS (Sistema de Georreferenciación)**

Indicadores de la veracidad de las interrupciones y compensaciones informadas por las empresas y análisis de los resultados

Resultado: Meta Cumplida: Se informó vía oficio la baja calidad de los datos de interrupciones aportados por la industria y se instruyó mantener, hasta fin de años, los dos procesos STAR que actualmente las empresas utilizan para informar sus interrupciones. Adicionalmente a lo anterior, se efectuó un análisis de los datos de compensaciones y su correspondencia con los datos de interrupciones entregados por la industria. Se concluyó que la industria aún debe realizar mejoras significativas en el cumplimiento de sus obligaciones, para lo cual se instruyó, vía oficio, el reingreso de los datos de compensaciones. Durante todo el tercer trimestre del 2006 esta Superintendencia ha observado la baja calidad de información de infraestructura aportada por las empresas concesionarias. Para lograr esta convicción, se realizaron cargas de distintos módulos de interrupciones en la base de datos y se construyeron reportes automáticos con las inconsistencias identificadas para cada empresa, las cuales fueron enviadas a través de correos electrónicos a cada una de ellas. De igual forma, se crearon gráficos comparativos de los distintos datos enviados por ellas, los cuales fueron enviados a la industria a través de oficios circulares, a saber, 3521 del 23 de agosto de 2006 y 3564 del 26 de agosto de 2006. Se han formulado los cargos correspondientes. Como resultado de los Oficios Circulares informativos de estadísticas de errores (feedback) y el envío del detalle de los errores de inconsistencias a cada empresa, la calidad de los datos aportados ha tenido una mejoría creciente, llegando a un 99% de consistencia en el módulo de infraestructura en octubre y noviembre 2006. se enfocaron los esfuerzos en el módulo de infraestructura ya que es la base donde se va referenciando el resto de la información de la calidad de servicio.

**8.- Elaborar plan para atender la creciente demanda de solicitudes de concesión**

- **Diagnosticar y proponer un conjunto de medidas que permitan desarrollar las capacidades necesarias para atender la creciente demanda futura**

**Resultado: Meta Cumplida:** El informe ha sido elaborado y se ha informado que la tasa de atención de concesiones para el año 2006 es de un 119%. Por otra parte, se elaboró un proyecto en concordancia con el informe emitido, al que se le asignaron recursos para el año 2007. Durante este año se automatizarán las primeras etapas del proceso de concesiones. También se está en proceso de formalización de un instructivo a la industria eléctrica sobre la entrega de información electrónica de las concesiones en trámite utilizando el sistema STAR

---

- **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>14</sup> Evaluadas<sup>15</sup>**

Este servicio no posee programas evaluados en el periodo comprendido entre los años 1999 y 2005.

---

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

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

---

- **Avances en Materias de Gestión Interna**

- **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 2005.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Este servicio no formula convenio de desempeño colectivo.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

Este servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

- **Otras Materias de Gestión**

#### **Estandarización de trámites a nivel nacional**

En la Superintendencia de Electricidad inició el proyecto E-declarador el cual abarca 8 trámites, los cuales fueron previamente estandarizados y formalizados.

Los trámites que no forman parte del proyecto E-Declarador y que se realizan en la SEC son alrededor de 20, por lo que se trabajó en identificados para que durante el año 2007 sean estandarizarlos y formalizarlos con la finalidad de evaluar su incorporación futura al E-declarador, pero en caso que no sea factible hacerlo, se tendrá un trámite único a nivel nacional, mejorando los tiempos de respuestas a nuestros usuarios.

Se estandarizaron criterios de revisión de declaraciones, a nivel de inscripción y de prefiscalización, utilizando checklist únicos a nivel nacional.

---

## Áreas Administración, Finanzas y Recursos Humanos

Es importante señalar que durante el año 2006, las jefaturas de finanzas y recursos humanos sufrieron cambios por motivos de salud y la jefatura de administración recién asumió durante el 2006, dado que anteriormente tal labor recaía en el jefe del subdepto de finanzas. De todos modos, durante el 2006 se trabajó en la confección de la guía para la gestión administrativo y financiero de la institución, documento que establece las funciones y responsabilidades de cada departamento dependiente de la división de administración y finanzas de la institución, en particular de los Subdepartamento de Administración, Finanzas y Recursos Humanos. También a través de ordenes de servicio se ha ido complementando para establecer procedimientos en temas relativos a la división, por ejemplo en el caso de finanzas se establecieron procedimientos claros respecto a la refrendación de contratos, pago a proveedores, firmas de cheques institucionales, en el caso de Recursos humanos a las políticas de selección de personal, buenas practicas y costumbres, etc.

---

## 4. Desafíos 2007

### **Sistema Etiquetado Eficiencia Energética**

#### ACCIÓN:

Instalar sistema de Etiquetado de Eficiencia Energética y ampliar el listado de productos con obligatoriedad de certificación y etiquetado.

#### PRODUCTOS:

1. Sistema de Etiquetado de Eficiencia Energética instalado y en evaluación para refrigeradores, lámparas incandescentes y lámparas fluorescentes.
2. Listado de productos para ingresar al sistema de certificación de Eficiencia Energética para el año 2008.
3. Capacitación a los actores involucrados y difusión a los usuarios.

### **Automatizar etapas proyecto Concesiones**

#### ACCIÓN:

Automatizar etapas del proyecto de concesiones, con la utilización de herramientas tecnológicas, de forma de aumentar la calidad del trabajo y disminuir los tiempos de tramitación.

#### PRODUCTOS:

1. Principales procesos para concesiones automatizados a través de herramientas y aplicaciones electrónicas, lo que permitirá un mejor seguimiento y mayor control en su ejecución, como también una optimización del tiempo en la tramitación de las mismas.

### **Estudio implementación certificación eléctrica**

#### ACCIÓN:

Estudio sobre la viabilidad de implementar un sistema de certificación de Instalaciones Eléctricas de consumo en baja tensión.

#### PRODUCTO:

Informe sobre resultados del estudio y propuestas sobre un sistema de certificación de instalaciones eléctricas en baja tensión.

---

### **Modificación DS 90 y Biocombustibles**

#### **ACCIÓN:**

Modificar aspectos del Reglamento del área de Combustibles Líquidos (DSN° 90) para que permita 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 e incorporar desarrollo normativo de Biocombustibles.

#### **PRODUCTOS:**

1. Nuevo Reglamento en el área de seguridad de combustibles líquidos en el que se ha plasmado la experiencia adquirida durante la aplicación del actual reglamento desde 1996 a la fecha y se han incorporado los desarrollos tecnológicos sobre la materia que han tenido lugar.

2. Documento que contenga las especificaciones de calidad del biodiesel, del etanol y sus mezclas con combustibles fósiles; propuesta de norma de seguridad asociado al manejo de estos productos y normas técnicas para la incorporación.

### **Nueva Estructura SEC**

#### **ACCIÓN:**

Desarrollar una nueva estructura organizacional y dotación de la SEC.

#### **PRODUCTO:**

Documento concensuado con la Asociación de Funcionarios, que sirva como proyecto de ley que modifique la actual estructura de la SEC

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006
- Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera
- Anexo 3: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006
- Anexo 4: Programación Gubernamental
- Anexo 5: Transferencias Corrientes
- Anexo 6: Iniciativas de Inversión
- Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

## • Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>16</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>17</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>18</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	4.883.776	5.292.887	5.291.230	1.657	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		11.380		11.380	
	02				11.380		11.380	
		002	Del programa 03 tesoro publico		11.380		11.380	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD		7.000		7.000	
	03		Arriendos		7.000		7.000	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	875.500	928.153	945.817	-17.664	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	23.690	74.083	73.402	681	
	01		Recuperación y reembolsos por licencias médicas	20.600	70.993			
	99		Otros	3.090	3.090			
09			APORTE FISCAL	3.982.629	4.236.578	4.236.318	260	
	01		Libre	3.982.629	4.236.578	4.236.318	260	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.854				
	01		Terrenos					
	03		Vehículos	1.854				
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS					
	01		Venta de Títulos y valores					
15			SALDO INICIAL DE CAJA	103	35.693	35.693		
			<b>GASTOS</b>	4.883.776	5.292.887	5.291.230	1.657	
21			GASTO EN PERSONAL	3.045.577	3.131.499	3.129.739	1.760	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	422.422	584.529	570.730	13.799	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL					
	03		Prestaciones sociales		68.280	68.280		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	607.700	607.700	595.373	12.373	
	03		A otras Entidades Públicas	607.700	607.700	595.373	12.373	
		341	Convenios de Fiscalización	607.700	607.700	595.373	12.373	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	484.031	442.335	442.334	1	
	02		Edificios	439.368	430.073	430.072	1	
	03		Vehículos	8.613	0	0	0	
	04		Mobiliario y Otros	10.300	9.861	9.861	0	

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

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

**Cuadro 4**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>16</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>17</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>18</sup> (M\$)	Notas
	06		Equipos Informáticos	15.450	2.401	2.401	0	
	07		Programas informáticos	10.300	0	0		
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	323.846	385.533	381.436	4.097	
	01		Estudios Básicos	142.278	142.278	138.181		
	02		Proyectos	181.568	243.255	243.255		
34			SERVICIO DE LA DEUDA	100	72.911	72.910	1	
	07		Deuda Flotante	100	72.911	72.910	1	
35			SALDO FINAL DE CAJA	100	100	30.428	30.328	

## • Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>19</sup>			Avance <sup>20</sup> 2006/2005	Notas
			2004	2005	2006		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[(N^{\circ} \text{ total de decretos modificatorios} - N^{\circ} \text{ de decretos originados en leyes}^{21}) / N^{\circ} \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	88,9	67,0	25	268	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{22}]$	M\$ 2006	21.225	21.190	22.158	95,6	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{23} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	12,5	16,9	16,1	95,2	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{24} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	10,6	9,8	10,4	106,1	

19 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0655 para 2004 a 2006 y de 1,0339 para 2005 a 2006.

20 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.

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

22 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.

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

24 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

## • Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006

Cuadro 6 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas	
				2004	2005	2006					
•Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador	((Promedio mensual[Sumatoria (N° de fiscalizaciones mes t)/N° de fiscalizadores mes t]))	%	20	16	29	12	SI	241	<b>27</b>	
	Aplica Enfoque de Género: NO										
•Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de inspectores fiscalizados	((N° de inspectores fiscalizados año t/N° total de inspectores año t)*100)	%	100	100	100	100	SI	100		
	Aplica Enfoque de Género: NO										
•Autorizaciones – Concesiones	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de concesiones tramitadas	((N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100)	%	20.0	68.3	78.0	38.1	SI	204	<b>28</b>	
	Aplica Enfoque de Género: NO										
•Autorizaciones – Concesiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de concesiones	((Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t))	Días	201	544	278	201	NO	72	<b>29</b>	
	Aplica Enfoque de Género: NO										

25 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2006 es igual o superior a un 95% de la meta.

26 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2006 en relación a la meta 2006.

27 este año se consideraron las fiscalizaciones directas a nivel nacional, años anteriores sólo se consideraban las fiscalizaciones efectuadas sólo en la Región Metropolitana

28 Durante el año 2006 se hizo un esfuerzo institucional para atender la creciente demanda por tramitación de solicitudes de concesión, como consecuencia de dicho esfuerzo esta Superintendencia reasignó recursos internos y obtuvo apoyo económico del Ministerio de Economía, lo que sumado al esfuerzo dedicado a la tramitación de concesiones, debido a su importancia a nivel país, hizo que se pudieran lograr los índices informados.

29 A pesar de no cumplir con la meta de 201 de tramitación, se redujo considerablemente el tiempo de tramitación comparado con el años 2005 (544 días) debido a la reasignación de recursos al interior de SEC, esperando para este mejorar aun mas los tiempos

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2004	2005	2006				
•Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos	((N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100)	%	87.6	88.1	92.0	98.3	NO	93	<b>30</b>
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos que lo es 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)	%	93.2	88.4	96.2	92.6	SI	103	
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> 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)]))	reclamos	280	221	313	153	SI	204	<b>31</b>
	Aplica Enfoque de Género: NO									
•Atención de usuarios •Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> 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	6	11	2	10	SI	500	<b>32</b>
	Aplica Enfoque de Género: NO									

**30** La meta fue propuesta fue bastante optimista, considerando un salto del 10% con respecto a valor obtenido durante el 2005, se logro subir el resultado por sobre el 5% y considerando que se superó el 90% de reclamos resueltos en el año, a pesar de no cumplir la meta, el resultado deja bastante satisfecho, considerando que muchos reclamos son de alta complejidad.

**31** Durante el 2006 se implementó la plataforma E-Declarador, en donde las declaraciones ante la sec de instalaciones eléctricas y de gas se hacen de manera electrónica, por lo que se tuvo que normalizar la manera de declarar a nivel nacional lo que implicó en los primeros meses una gran cantidad de consultas y reclamos relativas al tema, lo que se vio reflejada en la cantidad de reclamos resueltos por cada funcionario de la unidad de atención de usuarios.

**32** Como se informó anteriormente, la implementación de la plataforma E-Declarador implicó un aumento sustancial del número de consultas y reclamos del E-Declarador, pero debido a una previa capacitación de nuestros funcionarios, muchos de esos reclamos eran solucionados de manera inmediata, lo que se vio reflejado en este indicador.

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2004	2005	2006				
•Atención de usuarios	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes	((N° de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	%	14.6	2.2	2.3	5.1	NO	45	
•Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos.	Aplica Enfoque de Género: NO									

Porcentaje global de cumplimiento: 67%

## • Anexo 4: Programación Gubernamental

Cuadro 8 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006			
Objetivo <sup>33</sup>	Producto <sup>34</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>35</sup>
Implementar un Sistema de Declaración por vía electrónica "e-declarador"	Sistema operando por vía electrónica para la totalidad de los trámites de SEC identificados en el proyecto		<p>1° Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p>2° Trimestre: <b>MEDIO</b></p> <p>3° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p>
Desarrollar una propuesta de nueva estructura y dotación para la SEC	Documento consensuado que contenga una propuesta de nueva estructura y nueva dotación para la SEC		<p>1° Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p>2° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>3° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>4° Trimestre: <b>BAJO</b></p>
Implementar un sistema de etiquetado de Eficiencia Energética (EE)	Sistema de etiquetado operativo, establecimiento de la obligatoriedad de certificación y etiquetado de eficiencia energética de refrigeradores y lámparas		<p>1° Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p>2° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>3° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p> <p>4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b></p>
Realizar diagnóstico y fiscalización de la	Fiscalización del cumplimiento de las		<p>1° Trimestre: <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p>

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 8  
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006**

Objetivo <sup>33</sup>	Producto <sup>34</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>35</sup>
calidad de los combustibles líquidos (CL) y control de emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) en la región Metropolitana	obligaciones de control de la calidad de los combustibles líquidos que se distribuyen en la RM por parte de los distintos actores involucrados en la cadena de distribución		<p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p>
Implementación de un inventario digitalizado y actualizable de alumbrado público	Sistema que permite administrar la información requerida a Alumbrado Público		<p><u>1º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>MEDIO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>MEDIO</b></p>
Procesos Normativos	Nuevo Reglamento en el área de instalaciones Interiores que se ha plasmado la experiencia adquirida durante la aplicación del actual reglamento desde 1996 a la fecha y se han incorporado los desarrollos tecnológicos sobre la materia que han tenido lugar		<p><u>1º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>BAJO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p>
Analizar y perfeccionar el sistema de resolución de reclamos de segundo piso, orientado al beneficio del usuario	Evaluar los efectos de las instrucciones impartidas mediante análisis estadísticos de los tipos de reclamos recibidos		<p><u>1º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>MEDIO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p>

**Cuadro 8  
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2006**

Objetivo <sup>33</sup>	Producto <sup>34</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>35</sup>
Perfeccionar el sistema de interrupciones mediante tecnologías GIS ( Sistema de Georeferenciación)	Indicadores de la veracidad de las interrupciones y compensaciones informadas por las empresas y análisis de los resultados		<p align="center"><u>1º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p align="center"><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p align="center"><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p align="center"><u>4º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p>
Decreto 90	Decreto 90		<p align="center"><u>1º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p align="center"><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p align="center"><u>3º Trimestre:</u> <b>BAJO</b></p> <p align="center"><u>4º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p>
Elaborar plan para atender la creciente demanda de solicitudes de concesión	Diagnosticar y proponer un conjunto de medidas que permitan desarrollar las capacidades necesarias para atender la creciente demanda futura		<p align="center"><u>1º Trimestre:</u> <b>NO REQUIERE EVALUACION</b></p> <p align="center"><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p align="center"><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p align="center"><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p>

## • Anexo 5: Transferencias Corrientes<sup>36</sup>

Cuadro 12 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2006 <sup>37</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2006 <sup>38</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>39</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	474.604	474.604	471.634	2.970	
Bienes y Servicios de Consumo	133.096	133.096	123.739	9.357	
Inversión Real					
Otros <sup>40</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

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 31.12.2006.

39 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

40 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

---

## • Anexo 6: Iniciativas de Inversión<sup>41</sup>

1. Nombre: Análisis Sistemas de Atención al Usuario  
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 30058959-0  
Objetivo: Integrar las actividades de eficiencia energética a la gestión de usuarios propios de la comunidad del sector energía nacional.  
Beneficiarios: Usuarios que solicitan atención en las diversas modalidades.
  
2. Nombre: Equipamiento Tecnológico para Control Calidad de Suministro  
Tipo de Iniciativa: Proyecto. Código BIP: 30048083-0  
Objetivo: Preparación del diseño que permita el Dpto. Ingeniería de Electricidad procesar los grandes volúmenes de información que recolecta de las empresas del sector para asegurar la calidad de los servicios que entregan.  
Beneficiarios: Toda la Población.
  
3. Nombre: Análisis Regulación para los Combustibles de Sustitución  
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 30045838-0  
Objetivo: Conocer la actual situación de los combustibles de sustitución que se utilizan en el territorio nacional, desde Arica a Punta Arenas.  
Beneficiarios: Toda la población.
  
4. Nombre: Diagnóstico Sistema de Redes de Gas.  
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 20192098-0.  
Objetivo: Perfeccionar normativa correspondiente, de acuerdo a condiciones del sistema y nuevas tecnologías en uso  
Beneficiarios: Todos los usuarios del sistema.
  
5. Nombre: Actualización Certificación de Productos Energéticos.  
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 20162740-0.  
Objetivo: Velar porque todos los productos que se comercializan en el país y que operan tanto con electricidad como con combustibles otorguen el máximo de seguridad a la población usuaria.  
Beneficiarios: Toda la población.
  
6. Nombre: Actualización Procesos Fijación del VNR y Costos de Explotación.  
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 30040425-0.  
Objetivo: Recopilar insumos para preparar procesos y herramientas tecnológicas para el cálculo de las tarifas eléctricas.  
Beneficiarios: Toda la Población

---

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

**Cuadro 13**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006**

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>42</sup>	Ejecución Acumulada al año 2006 <sup>43</sup>	% Avance al Año 2006	Presupuesto Final Año 2006 <sup>44</sup>	Ejecución Año 2006 <sup>45</sup>	% Ejecución Año 2006	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Estudio: Análisis Sistemas de Atención al Usuario	45.000	44.892	99,8	45.000	44.892	99,8	108	
Proyecto Etapa Diseño : Equipamiento Tecnológico para el Control de la Calidad de Suministro	19.000	18.619	97,8	19.000	18.619	97,8	341	
Estudio: Análisis Regulación para los Combustibles de Sustitución	30.210	13.076	43,3	13.366	13.076	98	290	
Estudio: Diagnóstico Sistemas de Redes de Gas	106.599	105.613	99,1	28.364	27.648	97,5	716	
Estudio: Actualización Certificación de Productos Energéticos	64.298	63.578	92,8	10.000	9.280	92,8	720	
Estudio: Actualización Sistemas de Revisión VNR y Costos de Explotación	25.040	25.006	99,9	25.040	25.006	99,9	34	

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

43 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2006.

44 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2006.

45 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2006.

## • Anexo 7: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 14 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>46</sup>		Avance <sup>47</sup>	Notas
		2005	2006		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	4.15	1.90	218.42	2, 3
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Razón o Tasa de 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	1.75	5.38	32.52	2, 6
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Movimientos de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.00	0.00	100	2, 7
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.00	0.00	100	2, 7
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1.75	4.79	36.53	2, 4
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	0.00	0.59		2, 5, 16
• Tasa de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	1.66	0.55	33.13	1, 8

46 La información corresponde al período Enero 2005 - Diciembre 2005 y Enero 2006 - Diciembre 2006.

47 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.

1 Ascendente

2 Descendente

3 Disminución de licencias y días administrativos

4 Aumentan renunciaciones voluntarias

5 Ocurrió 1 evento

6 Aumento de retiros voluntarios en más de un 50%

7 No hay eventos en ambos periodos

8 Aumento de egresos en más de un 50%

**Cuadro 14**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>46</sup>		Avance <sup>47</sup>	Notas
		2005	2006		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos y promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0.00	1.09	1, 9, 16	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	11.11	6.57	59.13	1, 10, 11
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	91.22	68.86	75.48	1, 11, 12
Porcentaje de becas <sup>48</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0.00	0.59		1, 5, 16
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	32.31	28.39	87.86	1, 11, 12
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2.09	1.70	122.94	2, 11, 13

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

**Cuadro 14**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>46</sup>		Avance <sup>47</sup>	Notas
		2005	2006		
• Evaluación del Desempeño <sup>49</sup>	Lista 1 % de Funcionarios	96.65	91.61	94.78	1, 14
	Lista 2 % de Funcionarios	3.04	4.19	72.55	2, 14
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 3 % de Funcionarios	0.61	0.00		2, 15, 16
	Lista 4 % de Funcionarios	0.00	0.00	100.00	2, 17

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

9 Ocurrió un evento, que corresponde a la Superintendente

10 Disminución de funcionarios recontractados principalmente, por razones presupuestarias.

11 Se corrigió cálculo de indicador 2005

12 Disminución de actividades de capacitación masiva (Ej: Computación nivel usuario)

13 Reordenamiento de funciones

14 Variación proporcional a número de funcionarios calificados

15 Mejora en el caso de 2005

16 Avance indeterminado de acuerdo a la fórmula establecida

17 No existen funcionarios calificados en esta lista