

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DE ENERGIA

SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Av. Libertador Bernardo O`Higgins 1449, torre 1, piso 13, Santiago
Fono 6006000732 WEB: www.sec.cl

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del Energía.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
3. Resultados de la Gestión año 2012	6
3.1 Fiscalización Directa e Indirecta.....	6
3.3. Atención de Reclamos.	14
3.4. Ranking de Calidad de Servicio.	14
3.5. Contabilidad Regulatoria.	15
3.6. Mercado de Seguridad, Sello SEC.....	16
3.7. Nuevos productos con obligatoriedad de certificación.	16
3.8. Certificación de calefactores a leña – 2012.....	16
3.9. Eficiencia Energética.....	17
4. Desafíos para el año 2013	17
5. Anexos.....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
a) Definiciones Estratégicas	20
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	23
c) Principales Autoridades.....	24
Anexo 2: Recursos Humanos.....	25
Anexo 3: Recursos Financieros.....	31
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.....	37
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	39
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012).....	40
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.....	41
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.	42
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	42
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales	43

1. Carta Presentación del Ministro del Energía.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), durante el año 2012, impulsó diversas iniciativas para mejorar las condiciones de seguridad y de calidad en el ámbito de los energéticos. Para ello, ha puesto el foco en modernizar procesos de gestión interna, tendientes a entregar un mejor servicio a la población, como también elevando los estándares de la industria, a través del mejoramiento continuo de la normativa y la vigilancia de su cumplimiento.

Entre las diversas tareas de este organismo fiscalizador, podemos destacar el énfasis que ha puesto en revisar y mejorar procesos asociados a una mayor calidad de servicio para los diferentes tipos de usuarios que interactúan con esa institución. En ese sentido, la Superintendencia ha continuado mejorando la sistematización del proceso de Concesiones y Atención de Reclamos, mediante la incorporación de nuevas herramientas y aplicaciones informáticas, las que por un lado recogen los beneficios que las nuevas tecnologías ofrecen y, por otro, responden a la compleja y creciente demanda por parte de los distintos sectores, en lo que se refiere a oportunidad y transparencia en la gestión de los Servicios Públicos.

También es importante destacar que con la finalidad de mejorar la capacidad institucional para monitorear el desempeño de las empresas del país, en cuanto a calidad de servicio se refiere, durante el año 2012 la SEC mejoró significativamente los sistemas de fiscalización indirecta, diseñando y construyendo aplicaciones TI que posibilitan detectar tempranamente cambios de tendencia en indicadores relevantes, lo que nos permite instruir oportunamente planes de mejora y, con ello, elevar los estándares de continuidad del suministro y calidad de servicio a los usuarios.

Finalmente, quiero mencionar dos hechos que, a mi parecer, reflejan el esfuerzo de los funcionarios de esta institución por realizar cada día mejor sus labores. Uno de ellos corresponde a su proceso de Planificación Estratégica, que posibilitó la participación de todos los funcionarios a partir de su experiencia en la institución y el conocimiento de la industria. Es así como, a contar de un diagnóstico compartido, definieron cómo quieren proyectar la Superintendencia en el corto, mediano y largo plazo, poniendo a los usuarios como centro de su trabajo.

El otro hecho relevante que merece destacarse, se refiere a la distinción que logró un equipo de profesionales y fiscalizadores de la SEC, tras participar en el programa “Desafío Chile Gestiona 2012”. En el marco de esa instancia, el proyecto “Control de Productos Riesgosos desde el ingreso al país”, fue seleccionado como uno de los 12 finalistas entre más de 190 iniciativas de Servicios Públicos.



JORGE BUNSTER BETTELEY
MINISTRO DE ENERGÍA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Misión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) Combustibles es vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de Electricidad y Combustibles. Consecuentemente con su misión, el objeto de la SEC será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o sus cosas.

Actualmente la institución cuenta con 284 funcionarios entre planta y contrata y 38 funcionarios honorarios fuera de dotación, distribuidos en un 73% en el nivel central y el 27% restante en las 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales.

Respecto de los clientes que atiende la SEC, podemos mencionar aquellos asociados a los mercados del área eléctrica, tales como: 70 generadoras - 12 transportistas - 36 distribuidoras - 37 PMGD - 23.660 kms. de redes, existen 5,5 millones de clientes regulados; y del ámbito de los Combustibles 3 refinerías - 4 distribuidores de CL - 7 transportistas GN - 6 distribuidoras de GN - 3 distribuidoras de GLP - 800 estaciones GLP - 1.500 estaciones CL - 930 mil clientes Gas de Red - 16 millones cilindros - 120 mil tks GLP.

Durante el año 2012, la Superintendencia tuvo significativos logros: Se avanzó en la implementación de la plataforma tecnológica que permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones, tras lo cual se espera que los proyectos de transmisión de alta complejidad, fundamentalmente por su gran envergadura, agilicen su desarrollo impactando positivamente en la confiabilidad del sistema eléctrico del país.

Con la mirada puesta en mejorar permanentemente la atención a usuarios de la SEC y tomando en cuenta el sostenido aumento del número de reclamos de usuarios recibidos, se creó durante el año 2012, la unidad de Experiencia del Cliente lo que ha permitido una mejora significativa en nuestra atención de consultas y reclamos, al tiempo que ha posibilitado reducir los tiempos de respuesta.

En seguridad de productos eléctricos y de combustibles a los usuarios, se implementó a nivel país un sistema de marcado único de certificación de productos llamado SELLO SEC que incorpora tecnología QR (quick response) y permite identificar fácilmente si un producto es seguro para su uso.

En tramitación de concesiones eléctricas, lanzamos la nueva plataforma TI que permitirá mejorar el proceso de tramitación de concesiones eléctricas. Por otra parte y con la finalidad de mejorar la capacidad institucional de monitorear el desempeño de las empresas del país en calidad de servicio, durante el año 2012 mejoramos los sistemas de fiscalización indirecta y construimos aplicaciones TI que posibilitan detectar tempranamente cambios de tendencia en indicadores relevantes, lo que nos

permite instruir oportunamente planes de mejora y de esta forma elevar los estándares de continuidad del suministro y calidad de servicio a los usuarios.

En los aspectos de desarrollo normativo, se priorizó el trabajo en reglamentos orientados al fortalecimiento de los requisitos para la mejora de estándares de seguridad y calidad en los mercados.

Para el año 2013, continuaremos profundizando las mejoras introducidas tanto en el ámbito de gestión interna como en lo relacionado con las exigencias de estándares a la industria para entregar un mejor servicio a la ciudadanía. Con tal objeto, el período 2013 – 2014 la SEC continuará mejorando el monitoreo de las interrupciones de servicio eléctrico y los reclamos en facturación, consolidará el sistema de mercado único de productos, impulsará la tramitación electrónica de concesiones eléctricas y trabajará en mejorar estándares de seguridad y calidad del uso de los energéticos a través de fiscalización indirecta y un creciente uso de las herramientas tecnológicas.

También, en lo que se refiere al proyecto de Atención a Usuarios, se impulsará un Plan de Acción dirigido a incorporar a las Direcciones Regionales al proceso centralizado de atención de reclamos, partiendo por aquellas con mayor demanda de atención en los procesos de gestión de reclamos y solución de consultas. El objetivo es disminuir crecientemente el tiempo de respuesta a los requerimientos de los usuarios.

En el ámbito de Concesiones, el paso fundamental será la impulsar el uso de la nueva plataforma electrónica de tramitación de concesiones eléctricas, tanto para los servicios de Generación, Transporte y Distribución de Electricidad, con lo cual se consolidará el Proyecto de Concesiones y se podrán en marcha un conjunto de procedimientos definidos durante el año 2012. El resultado esperado debe ser un mayor control del proceso junto con una reducción significativa en los tiempos de tramitación.

Finalmente, en lo que se refiere al ámbito normativo, se continuará trabajando en la modificación de la Norma 4/2003 para Instalaciones de Consumo en Baja Tensión y Norma 5 de Instalaciones eléctricas de corrientes fuertes mientras que en el sector combustibles se está trabajando la propuesta de reglamento de seguridad para las actividades de Biogás.



LUIS AVILA BRAVO
Superintendente
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

3. Resultados de la Gestión año 2012

Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios”

3.1 Fiscalización Directa e Indirecta.

3.1.1 Fiscalización Directa Ámbito Eléctrico.

A. Fiscalización Técnico Terreno (TT) y Fiscalización Técnico Documental (TD)

Durante el año 2012, en el ámbito eléctrico se realizaron un total de 15.126 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 11.739 inspecciones técnico documental, es decir, la verificación del cumplimiento normativo en los proyectos declarados ante esta Superintendencia; revisión de aspectos técnicos y de seguridad en planimetría; y que se contase con toda la documentación completa y actualizada establecida en la legislación vigente y, 3.387 inspecciones en terreno, que corresponden a la oportunidad en que personal fiscalizador de esta superintendencia se constituye en una instalación e inspecciona física y materialmente la correcta ejecución de una instalación eléctrica, su concordancia con el proyecto declarado y su cumplimiento normativo en todos los aspectos de diseño, ejecución y operación.

			Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
ELECTRICO	TECNICO TERRENO (TT)				
		2012	3.387	2.896	85,50%
	TECNICO DOCUMENTAL (TD)				
		2012	11.739	4.550	38,76%

El 85,5% de rechazo de las instalaciones inspeccionadas en terreno, dan cuenta a su vez, que en el ámbito eléctrico, esta Superintendencia está cumpliendo holgadamente su meta de focalizar su trabajo directamente en aquellos sectores donde se hace más necesaria su intervención, es decir, concentrando nuestros recursos en fiscalizar las instalaciones que potencialmente presentan niveles de criticidad, detectando los incumplimientos e instruyendo oportunamente su regularización.

Por su parte, la Fiscalización Técnico–Documental (TD) permite ampliar la cobertura y está orientada a instalaciones que dada sus características y un conjunto de variables asociadas a riesgo que cruza el Servicio, representan un nivel de riesgo distinto en relación de aquellas que requieren inspección en terreno. Dadas sus características, es posible detectar las potenciales inconsistencias o falencias, a través de la aplicación de este procedimiento. El resumen, las Fiscalizaciones Técnico-Documental realizadas durante el año 2012 a lo largo del país arrojan, que aplicando el modelo de gestión en

riesgo, fue posible detectar y por lo tanto rechazar la declaración de casi el 40% del universo inspeccionado.

Conjuntamente a la fiscalización de las instalaciones, durante el año 2012 se fiscalizaron 1.798 instaladores en los ámbitos Documentales y Terreno a nivel nacional; 1.316 fueron fiscalizados en proyecto y 1.095 se visitaron en terreno. De estos últimos, 176 fueron sancionados, lo que corresponde a un 10% del total fiscalizado y a un 16% de los visitados en terreno.

Instaladores fiscalizados a nivel país:

- N° Instaladores Fiscalizados (TT + TD) = 1.798
- N° Instaladores Fiscalizados en TD = 1.316
- N° Instaladores Fiscalizados en TT = 1.095
- N° Instaladores Sancionados = 176

B. Fiscalización Programas Especiales 2012.

De forma complementaria a su programa de fiscalización, SEC colabora en programas especiales de inspección, los que están vinculados a actividades o requerimientos ciudadanos, en los que es muy importante aportar con nuestra mirada técnica para optimizar las condiciones de seguridad de las personas. Entre estos programas especiales, podemos señalar los siguientes:

1. Programa Barrio en Paz.

Barrio en Paz es un programa coordinado por la Subsecretaria de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, en el que participan varios Servicios Públicos, cuyo fin es promover y asegurar condiciones de mayor seguridad en sectores comerciales de alta afluencia de público de las principales ciudades del país. Es por medio de este programa que esta Superintendencia, de forma complementaria a su plan de fiscalización anual, ha desarrollado 535 inspecciones a locales comerciales durante el año 2012, con 227 instalaciones observadas o rechazadas, a las que se le emitieron instrucciones de normalización, se les formularon cargos, o fueron infraccionadas, dependiendo del tipo de falta detectada y si se trataba de una situación reiterada.

2. Fiscalización Sistemas Emergencias Hospitales.

La Superintendencia ha definido a los Hospitales como infraestructura crítica por el servicio que entregan, además de su dependencia de los suministros energéticos para el normal desarrollo de sus operaciones y la seguridad de los pacientes. Por tal razón, se definió un programa de fiscalización de hospitales durante el 2012, que se estructuró en función de la cobertura y complejidad del universo existente.

En el marco de este programa, se inspeccionaron 15 establecimientos de alta complejidad, comunicándose a sus directores/as y las direcciones de salud correspondiente, las anomalías detectadas e instruyéndose su correspondiente normalización.

3. Fiscalización Ferias y Ramadas.

Se fiscalizaron las instalaciones eléctricas del 90% de las fondas y ramadas declaradas (9 de cada 10 declaradas), e instaladas en aquellos lugares típicos de afluencia masiva de público a lo largo del país para la festividad de fiestas Patrias. También, se fiscalizaron 21 circos instalados en los sectores más populosos y con alta afluencia de espectadores, mientras que para la temporada navideña se fiscalizaron en terreno las principales ferias navideñas instaladas en las diversas comunas de la Región Metropolitana y en las principales ciudades de cada región, mientras que el 100% de estas instalaciones fueron sometidas a una revisión técnico documental, es decir, revisión del proyecto presentado en la declaración, tanto respecto del cumplimiento de requisitos formales (contar con toda la documentación requerida), como el cumplimiento de las exigencias técnicas y normativas en planimetría, previa a su inscripción como declaración provisoria.

3.1.2. Fiscalización Indirecta en el Ámbito Eléctrico:

A. Interrupciones de Suministro.

En el ámbito de las interrupciones de suministro que ha afectado crecientemente en los últimos años a los usuarios de las empresas de distribución eléctricas, la SEC tiene como objetivo fortalecer la línea de trabajo de fiscalización de alimentadores pertenecientes a estas empresas, mediante la instrucción de planes de acción con monitoreo continuo. El monitoreo se realizará a nivel nacional mezclando fiscalización indirecta a través de herramientas tecnológicas y fiscalización en terreno por parte los fiscalizadores de la SEC.

El foco es:

- disminuir los tiempos de reposición;
- disminuir la frecuencia de las interrupciones; y
- disminuir la amplitud de los eventos.

B. Facturación.

La SEC vio incrementado el ingreso de reclamos durante el período 2008-2012, debido a que los usuarios de las distribuidoras eléctricas del país, estaban siendo afectados negativamente por una mala o nula facturación en sus cuentas (boletas). Como dato, el 2008 ingresaron 1.453 reclamos y el 2011 se recibieron 10.743. De éstos el 70 % aproximadamente son por facturación.

La Superintendencia no contaba con sistemas de monitoreo que permitieran anticipar el problema ni una estructura de atención de reclamos para absorber la exponencial demanda. A partir de este análisis se tomaron medidas estructurales sobre los datos de facturación y se pidió a las empresas de todo el país, reportar a la SEC mensualmente los procesos de facturación de todos sus clientes para analizar posibles errores y anticiparse a problemas futuros.

La SEC desarrolló una metodología apoyada en herramientas tecnológicas para el análisis de minería de datos con información de los procesos de facturación de cada empresa distribuidora del país y por cada uno de sus clientes (Se sistematizan unos 20 millones de datos al mes). A partir de esto, se estructuró una "batería" de indicadores de facturación y se analiza en función de desvíos o alarmas de posible errores a tener presentes.

La iniciativa está disponible para ser utilizada tanto a nivel central como en las Direcciones Regionales de la Superintendencia. La aplicación se puso en operación el segundo semestre de 2012 y es una iniciativa permanente.

Se crearon 27 Indicadores para medir el Desempeño de las Concesionarias Eléctricas del país, entre ellos:

- Puntos de suministro no leídos.
- Puntos de suministro que se han facturado provisoriamente más de dos meses seguidos.
- Puntos de Suministro no facturados.
- Puntos de suministro facturados cuyo consumo mensual es mayor a 8.000kwh

C. Fiscalización Segmento de Generación y Transmisión Eléctrica.

Considerando la importancia estratégica que tiene para el CDEC-SIC el contar con un nuevo sistema SCADA¹ para efectos de una adecuada coordinación de la operación del Sistema Interconectado Central, necesaria para conservar la seguridad y calidad del suministro de electricidad entregado a los usuarios finales, esta Superintendencia instruyó al CDEC-SIC la adopción de una serie de medidas orientadas al monitoreo de la adquisición, implementación y puesta en servicio de dicho sistema; actividades que SEC fiscaliza a través del cumplimiento de los hitos definidos en el cronograma declarado por dicho CDEC.

D. Índices de Continuidad de Servicio de Empresas Eléctricas (Ranking de Calidad de Servicio).

Anualmente esta Superintendencia elabora el Ranking de Calidad de Servicio, mediante el cual se miden tres variables que corresponden a Índices de Continuidad (interrupciones) que equivale a un 50% de la nota final; Encuesta a los Usuarios equivalente a un 37,5%; y Reclamos, que representa un 12,5% del total de la calificación.

Tras la realización del ranking, se constató que 21 concesionarias de distribución tenían alimentadores fuera de estándar. Del universo total de clientes del territorio nacional (5.505.457), el 13%, (700.384) residen en zonas con alimentadores fuera del estándar. Del total de 1.604 alimentadores, 163 tienen algún índice fuera de estándar (10%), lo que representa una mejora en comparación al año anterior, que fue un 16.1%. El 86% de los reclamos de los usuarios finales corresponden a problemas de medición y facturación.

3.1.3. Fiscalización Directa en el Ámbito de Gas y Combustibles.

Durante el año 2012, en el ámbito combustibles y gas se realizaron un total de 6.674 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a, 3821 inspecciones técnico documental y 2.853 inspecciones en terreno, obteniéndose un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del 75,29%, es decir, que de cada 10 instalaciones fiscalizadas, fue posible dirigir nuestro accionar, a lo menos, a las 7 que presentaban algún nivel de riesgo o criticidad, posibilitando aplicar las medidas correctivas de manera oportuna

¹ Acrónimo de Supervisory Control And Data Acquisition (Supervisión, Control y Adquisición de Datos)

			Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
COMBUSTIBLE	TECNICO TERRENO (TT)	2012	2.853	2.148	75,29%
	TECNICO DOCUMENTAL (TD)	2012	3.821	1.042	27,27%

A. Programa Barrio en Paz.

En el marco de las fiscalizaciones realizadas durante el año 2012 por el Departamento de Inspección Combustibles de esta Superintendencia, se participó en el programa de Seguridad Pública inspeccionándose en terreno un total de 94 locales comerciales, los que se suman a las realizadas e informadas en el ámbito eléctrico; lo que, junto con posibilitar el cumplimiento de nuestro programa de trabajo institucional, permitió demostrar nuestra voluntad y compromiso de trabajar en equipo con otros organismos públicos cuando se trata de generar como resultado un beneficio para la ciudadanía.

De este programa, el Departamento Técnico de Inspección de Combustibles (DTIC) ha efectuado un trabajo específico en algunas comunas de la Región Metropolitana, como Estación Central, Maipú y Providencia, donde se obtiene como resultado, que sólo el 25% de las Instalaciones Interiores de Gas (IIG) fiscalizadas, correspondientes a locales comerciales, contaban con Inspección Periódica antes de realizar la fiscalización.

B. Programa de Regularización de Abastecimiento Instalaciones de Combustibles Líquidos (CL).

Durante el año 2012, se continuó el Programa de Regularización de las instalaciones de Combustibles Líquidos destinadas al consumo propio (PRAI), implementado mediante Resolución Exenta SEC N° 1898, de 2010. En tal sentido, es preciso señalar que de un total de 2.595 establecimientos, cuya regularización fue comprometida por las empresas distribuidoras, 1.079 ya se encuentra saneadas.

También, durante el año 2012, se amplió la cobertura del Programa de Regularización de Instalaciones de CL al sector agrícola. Para tal efecto se estableció un compromiso de trabajo con la Asociación de Distribuidores de Insumos Agrícolas de Chile, ADIAC A.G., en representación de las 6 empresas que se dedican a la distribución de CL en predios agrícolas, quienes han comprometido la regularización de casi 7.000 instalaciones, distribuidas entre la XV y la X Región. El plazo de regularización acordado se extiende hasta el día 31 de diciembre de 2013.

C. Compromiso Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica (PPDA) de RM.

Para el año 2012, la Superintendencia comprometió con el Ministerio del Medio Ambiente, la fiscalización de 510 tanques de almacenamiento de combustibles, correspondientes a un total de 150 instalaciones de expendio al público, durante el período de episodios críticos de contaminación ambiental, comprendido entre los meses de abril y agosto.

En total, se verificó la calidad de los combustibles en 616 tanques de almacenamiento, correspondientes a 156 instalaciones de expendio, donde además se confirmó la vigencia del certificado correspondiente al Sistema de Recuperación de Vapores.

A partir de estas fiscalizaciones, se detectaron cuatro instalaciones en las que se encontraron infracciones a las especificaciones de los combustibles y 67 instalaciones cuyo certificado del Sistema de Recuperación de Vapores no estaba vigente. Por ello, se cursaron las respectivas sanciones y se instruyó la inspección de aquellas instituciones con certificados vencidos.

Pese a todo, estos resultados reflejan una evolución positiva de la Industria en relación a controlar debidamente la calidad de los combustibles y mantener en buenas condiciones los Sistemas de Recuperación de Vapor, principal herramienta utilizada para el control de compuestos orgánicos volátiles en instalaciones de expendio al público, ayudando así a la descontaminación atmosférica de la Región Metropolitana

D. Programa Combustibles en Línea.

En el marco del sistema de información “Bencina en Línea”, SEC suscribió un convenio de cooperación con la Comisión Nacional de Energía (CNE), durante el 2012, respecto al levantamiento de información In Situ de los precios de los combustibles publicados en las instalaciones de expendio al público a lo largo del país. El rol de esta Superintendencia en el marco de dicho convenio, es fiscalizar el cumplimiento por parte de los distribuidores de Combustibles Líquidos, la instrucción de informar y mantener actualizado el precio de venta de los combustibles al público, por medio de la aplicación electrónica online creada para dichos efectos (www.bencinaenlinea.cl).

Se enrolaron un total de 1.676 establecimientos, y en los tres primeros meses de operación se obtuvo cerca de 1.700 registros de precios. Como resultado del análisis de la información recabada respecto a la actualización de precios en el sistema en línea, durante el segundo semestre de 2012, se realizaron 244 formulaciones de cargo y se elaboraron 132 Resoluciones Sancionatorias. Se destaca también una importante reducción de las infracciones, siendo el punto de inflexión el mes de agosto de 2012, oportunidad en que se observa una fuerte reducción de formulación de cargos por infracciones a la mayoría de los actores del mercado.

3.1.4. Fiscalización Indirecta en el ámbito de Gas y Combustibles.

A. Fiscalización Entidades de Certificación

Dado que la entidad de certificación es uno de los principales agentes dentro del proceso de certificación e inspección periódica, se ha potenciado la fiscalización indirecta, a través de nuestros sistemas informáticos CIIGe2 y STAR3. El objetivo es ampliar nuestra cobertura y detectar entidades potencialmente riesgosas a nivel nacional, fijando líneas bases de trabajo con las entidades de certificación y subiendo su estándar. Para lo anterior se realizaron dos programas de fiscalización:

- Programa 1: Suministros Provisorios

Por medio de este programa, se verificó que la fecha registrada en el CIIGe por la entidad de certificación, coincidiera con la fecha informada por la empresa distribuidora respecto de la entrega del suministro provisorio a casas - instalaciones de más riesgo. El Programa fue realizado al 100% de las entidades, con proceso de Certificación.

Para obtener la fecha en que la empresa distribuidora entregó suministro provisorio, se habilitaron 2 procesos en STAR, un proceso para gas de red y otro para gas por tanque, a modo que estas informen los primeros 15 días de cada mes, respecto de la entrega de sus suministros provisorios del mes anterior. Durante el año 2012 se recibieron:

- 40.932 registros por Gas de Red.
- 5.816 registros por Tanques.

- Programa 2: Capacidad Operativa

Por medio de este programa, se verificó que las entidades contaran permanentemente con los recursos humanos y técnicos adecuados para realizar la prueba de hermeticidad. Fue realizado al 100% de las entidades, con proceso de Certificación e Inspección Periódica.

Durante el año 2012 se trabajó en determinar la posición que ocupa cada Entidad de Certificación dentro de su mercado, en función de 2 aspectos fiscalizados, considerados relevantes. Como resultado de la aplicación de los programas 1 y 2, se cursaron:

- Ocho sanciones a entidades por un monto de 378 UTM, es decir \$15.197.868, a diciembre de 2012.
- Tres suspensiones transitorias, por no contar con el equipo apropiado para realizar la prueba de hermeticidad, las cuales se levantaron en el corto plazo, una vez que se corrigieron las deficiencias.

2 Sistema de Certificación de Inspección de Instalaciones Interiores de Gas,
3 Sistema Tecnológico de Apoyo a la Regulación

B. Sistema de Geo-Referenciación Instalaciones Combustibles e Integridad de Redes.

Durante el año 2012, el Departamento Técnico de Sistemas Combustibles de la SEC trabajó en el perfeccionamiento de la información necesaria para la visualización y la captura de datos atributivos de seguridad, lo que permitió apoyar la fiscalización de las instalaciones de combustibles gaseosos, tanto de Gas Licuado (GLP), como de Gas de Red.

El Sistema de Información Geográfica (GIS) incluye a la fecha:

- Plantas de Almacenamiento, Distribución y Envasado de GLP.
- Centrales Domiciliarias de GLP.
- Recintos de Almacenamiento de GLP de capacidad mayor a 10.000 kg.
- Oleoductos, Gasoductos.
- Redes Primarias de Distribución.
- Instalaciones de GLP vehicular.

En el mes de abril de 2012 entró en vigencia la obligación para los propietarios u operadores de redes de gas, de contar con un Sistema de Gestión de Integridad de Redes (SGIR) debidamente documentado. Dicha obligación, está señalada en el “Reglamento de Seguridad de Redes de Gas”, Decreto N° 280 de 2009.

Para dar a conocer los importantes cambios que introduce esta norma y la forma en que su aplicación dotará al sistema de redes de gas de mejores estándares en seguridad, el Departamento de Sistemas de Combustibles desarrolló durante el año 2012, un programa de difusión tanto de la normativa, como de los resultados del estudio de evaluación de estos sistemas, efectuado en el año 2011. Este programa de difusión se realizó en las ciudades de Santiago, Antofagasta, Viña del Mar y Punta Arenas, contando con gran asistencia de profesionales de las empresas de combustibles, instaladores de gas, organismos públicos relacionados y profesionales de las áreas de la construcción.

3.2 Proyecto de Concesiones.

El año 2012 se implementó una nueva plataforma tecnológica para la tramitación de Concesiones Eléctricas y Geotérmicas. Esta iniciativa, que viene a constituir un nuevo paso en el proceso de modernización de éste trámite, permite mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones, como son, la Contraloría General de la República, el Ministerio de Energía, esta Superintendencia, la Dirección de Fronteras y Límites del Estado, las empresas solicitantes etc. Asimismo este proyecto lleva como resultado la sistematización de una serie de validaciones sobre la información y se mejorará significativamente la trazabilidad del trámite, lo que permite reducir los tiempos de tramitación y contar con un enfoque proactivo del monitoreo y control del proceso. Tras el desarrollo descrito se espera que los proyectos de transmisión de alta complejidad, fundamentalmente por su gran envergadura, agilicen su desarrollo impactando positivamente, la confiabilidad del sistema eléctrico del país. Durante el año 2012 se cumplieron los indicadores de tiempo de tramitación de concesiones en un 100%.

3.3. Atención de Reclamos.

Durante el año 2012, se dieron nuevos pasos en orden a construir un sistema integral de atención ciudadana en nuestra institución a lo largo del país. Con tal objeto se implementó en todas nuestras Oficinas de Atención Usuarios, un Sistema Electrónico de Gestión y Tramitación de Reclamos, el que posibilita el intercambio de documentación en línea con las empresas del sector, a través de una aplicación llamada "Pizarra Electrónica", permitiendo el envío de manera electrónica de los reclamos recibidos, junto a todos los antecedentes aportados por los usuarios. El fin es disminuir los tiempos de traslado de documentación y generar una reducción importante en los tiempos totales de tramitación y respuesta a los reclamos.

El proyecto consideró también la creación de una nueva unidad especializada en atención de clientes y la entrega de herramientas que han contribuido a un mejoramiento en la atención de reclamos de los clientes finales. Mientras que en el año 2011 el 47% de los reclamos se respondían en 90 días o menos, a diciembre de 2012, el 73% de los reclamos fueron resueltos en 90 o menos días.

Por último, cabe destacar, que en la medida que los objetivos trazados originalmente se han cumplido, el Superintendente ha instruido mejorar la meta, de manera tal que el 80 por ciento de los reclamos sean resueltos y respondidos a los usuarios en un plazo no superior a los 60 días, comprometiendo de esa manera, indicadores de gestión más autoexigentes y que consideran una meta mucho más representativa de las necesidades de los usuarios.

3.4. Ranking de Calidad de Servicio.

El 13 de julio de 2012, mediante el Oficio Circular N°7076, se publicó el Ranking de Calidad de Servicio correspondiente a la gestión de las concesionarias de distribución durante el año 2011. Tras la realización del ranking de calidad de servicio, se constató que 21 concesionarias de distribución tenían alimentadores fuera de estándar.

Del universo total de clientes del territorio nacional (5.505.457), el 13%, (700.384) residen en zonas con alimentadores fuera del estándar.

Del total de 1.604 alimentadores, 163 tienen algún índice fuera de estándar (10%), lo que representa una mejora en comparación al año anterior, que fue un 16.1%.

El 86% de los reclamos de los usuarios finales corresponden a problemas de medición y facturación.

3.5. Contabilidad Regulatoria.

A. Valor Nuevo de Reemplazo (VNR)

De acuerdo a lo que establece el Art. N° 195 Ley General de Servicios Eléctricos y el Art. N° 314 del Decreto N° 327 Reglamento Eléctrico, El VNR se calculará cada 4 años, el año anterior al cual corresponda efectuar la fijación de fórmulas tarifarias.

Durante el año 2012 se modificó el Valor Nuevo de Reemplazo fijado el año anterior por la Superintendencia, en virtud de lo dispuesto en los dictámenes N°13 al 23 del Panel de Expertos. Luego, a través de la Resolución Exenta N° 1228, del 13 julio de 2012, se estableció un nuevo VNR, quedando en MM\$2.364.109, lo que representa un rechazo total de un 16% con respecto a lo presentado por las empresas.

B. Adiciones y Retiros 2012 (AyR).

El Art. N° 194 de la Ley General de Servicios Eléctricos y el Art. N° 313 del Reglamento Eléctrico se establece que la SEC debe llevar un inventario actualizado de las instalaciones de distribución. Con tal objeto las empresas deben entregar antes del 31 de enero los aumentos y retiros, y SEC tiene un plazo de tres meses para rechazar la parte que considere excesiva e innecesaria. A través de Resolución Exenta N° 637, del 26 de abril de 2012, se fijaron los rechazos de instalaciones presentadas por las empresas el 31 de enero de 2012, como aumentos y retiros de instalaciones del año 2011.

C. Costos de Explotación 2011.

Las empresas concesionarias deben enviar anualmente a la Superintendencia, antes del 31 de marzo, los costos de explotación correspondientes al año anterior, acompañado de un informe auditado. La Superintendencia podrá rechazar los costos que considere innecesarios, o la parte de ellos que estime excesivos.

El año 2012 la fijación revistió mayor relevancia, puesto que ésta se utiliza en el cálculo del chequeo de rentabilidad de las fórmulas tarifarias fijadas por la Comisión Nacional de Energía, las cuales tienen una vigencia de 4 años.

A través de Resolución Exenta N°1981, del 4 de octubre de 2012, se fijaron los Costos de Explotación del año 2011. El resultado global se presenta en el siguiente cuadro:

	Presentado por las concesionarias MM\$	Fijado SEC MM\$	% Rechazo MM\$
Compras de EyP	1.969.307	1.941.520	1,4%
Otros Costos	302.954	265.115	12,5%
Total	2.272.261	2.206.635	2,9%

3.6. Mercado de Seguridad, Sello SEC.

Entre los desafíos que se propuso la Institución en el ámbito de productos para el año 2012, estuvo la búsqueda de una herramienta que permitiese entregar a los usuarios información de manera más accesible y acorde a los adelantos tecnológicos. Para responder a esta inquietud, se elaboró un mercado único de certificación de seguridad, que se denominó Sello SEC.

Este sello contiene información encriptada en un código QR, el cual a través de su escaneo con un celular smartphone, direcciona a una base segura de información, entregando al usuario datos concernientes a la certificación del producto, tales como el tipo de producto, marca, modelo, fecha de certificación, organismo certificador, país de fabricación, entre otros. Asimismo, el sello cuenta en su parte inferior con un código numérico, que se puede ingresar al sitio web de la SEC, y que entrega la misma información que el QR, en caso de no poseer smartphone. El principal objetivo de esta iniciativa es entregar a las personas una forma fácil y única de distinguir a primera vista los productos que cumplen con la normativa vigente en materia de certificación y seguridad, en relación de aquellos productos que pudieran representar un riesgo en su uso.

3.7. Nuevos productos con obligatoriedad de certificación.

Durante el año 2012, se oficializó la reglamentación que incorpora nuevos productos en el ámbito de seguridad para productos eléctricos y de combustibles, entre los cuales se encuentran aquellos de uso masivo como: quemadores de vaporización, calefones de condensación, estufas portátiles de GN (Gas Natural), calderas de mayor potencia (hasta 300 KW), lámparas led con balasto incorporado, adaptadores para enchufes, guirnaldas led, guateros eléctricos, y otros productos.

Con la incorporación de estos nuevos productos, podemos señalar que hoy contamos con un mercado más seguro, con productos de uso masivo que cumplen estándares de seguridad y eficiencia acordes a los principales desarrollos tecnológicos que ha experimentado la Industria; un mercado en el que las personas poseen acceso a mayor y mejor información para su decisión de compra, donde a la variable de precio, se incorporan las condicionantes de seguridad y eficiencia energética, lo cual se traduce, como señalamos anteriormente, en condiciones de mayor seguridad, posibilitando también importantes ahorros para las familias chilenas y para la economía nacional.

3.8. Certificación de calefactores a leña – 2012.

Durante el año 2012, se avanzó en la instauración de un sistema de certificación, fundamentalmente, en el establecimiento del cuerpo normativo sobre el cual dicho sistema se sustentará. Es así, que se aprobó la Ley N° 20.586 (publicada en el Diario Oficial el 16.05.2012), que *“Regula la Certificación de los Artefactos para Combustión de Leña y Otros Productos dendroenergéticos”*, cuyo cuerpo normativo, otorga facultades a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, para establecer las pruebas y ensayos señalados en los protocolos, que deben realizar los laboratorios de ensayos y organismos de certificación, para otorgar los certificados de aprobación a los artefactos para combustión de leña y otros productos dendroenergéticos, que cumplan con las especificaciones en materias de seguridad, eficiencia energética, normas de emisión y/o de calidades establecidas, todos ellos, aspectos fiscalizables por parte de esta Superintendencia.

3.9. Eficiencia Energética.

El objetivo del etiquetado de Eficiencia Energética es entregar información clara, comparable y fidedigna a los usuarios sobre el consumo energético de los artefactos de uso doméstico, de manera que los consumidores prefieran artefactos energéticamente más eficientes; que se traduzcan en un ahorro significativo para los hogares y para el país en el mediano y largo plazo. De este modo, se pretende impulsar al mercado a incorporar cada vez tecnologías más eficientes.

El etiquetado en Chile comenzó el año 2007, estableciéndose la obligatoriedad de certificación de lámparas incandescentes, lámparas fluorescentes compactas y refrigeradores. A la fecha se han incorporado criterios de Eficiencia Energética para un total de 28 productos, en el ámbito eléctrico y de combustible.

Durante el año 2012, se emitieron las resoluciones que establecen la obligatoriedad de certificación para los productos Lámparas LED, Stand by para Home Theater, Stand by para Impresoras, Balastos Electrónicos y Electromagnéticos, y Calderas tipo B hasta 70 Kw.

4. Desafíos para el año 2013

4.1. Usuarios.

Durante el año 2013, la SEC pondrá especial dedicación a resolver determinados nudos que hemos identificado como importantes para optimizar aún más los procesos relevantes, asociados a la resolutivez y oportunidad de la atención que entregamos a nuestros usuarios. Con tal objetivo, el proyecto de Atención a Usuarios, a cargo del Departamento de Experiencia de Clientes, creado durante el año 2012, impulsará un Plan de Acción dirigido a incorporar a las Direcciones Regionales al nuevo sistema, bajo los mismos estándares que se han definido en la Región Metropolitana. Esto considera un trabajo de coordinación y capacitación de las Direcciones Regionales, para la incorporación de equipamiento necesario para la adecuada atención de público.

4.2. Interrupciones.

En el ámbito de las interrupciones de suministro que afecta los usuarios de las empresas de distribución eléctrica, el objetivo de la SEC será fortalecer la línea de trabajo de fiscalización de alimentadores pertenecientes a estas empresas, mediante la instrucción de planes de acción con monitoreo continuo. Esta tarea se realizará a nivel nacional, mezclando la fiscalización indirecta con la utilización de herramientas tecnológicas y la fiscalización en terreno por parte de los fiscalizadores de este Servicio.

Para asegurar la continuidad de suministro, se trabajará durante el 2013, sobre los siguientes objetivos:

- Disminuir los tiempos de reposición.
- Disminuir la frecuencia de las interrupciones.
- Disminuir la amplitud de los eventos.

4.3. Monitoreo del Desempeño.

Como Institución avanzaremos en el ámbito de Fiscalización Indirecta, la que nos permitirá el monitoreo del desempeño de todos los actores del sistema, a través del análisis de información entregada por las empresas. Esto propiciará la vigilancia del funcionamiento de procesos importantes para los usuarios, como son los procesos de facturación o la ocurrencia de interrupciones de suministro, permitiéndonos adoptar medidas de forma más oportuna y colocar en el sistema los incentivos adecuados para que las empresas cumplan con estándares de calidad y servicio acorde con las exigencias establecidas en la normativa vigente.

4.4. Concesiones.

En el ámbito de Concesiones, el paso fundamental será la puesta en operaciones de la nueva plataforma electrónica de tramitación de concesiones eléctricas, tanto para los servicios de Generación, Transporte y Distribución de Electricidad, con lo cual se consolidará el Proyecto de Concesiones y se podrán en marcha un conjunto de procedimientos definidos durante el año 2012. El resultado debiera ser una interoperabilidad que genere sinergias positivas en el conjunto de actores vinculados al proceso de tramitación, con una reducción, esperamos importante en los tiempos de tramitación.

4.5. Mejora en los Procesos de Reposición.

Como otra medida para mejorar la resolutivez en el ámbito de atención usuarios y considerando que las reposiciones que tramitó la División Jurídica de la Superintendencia en el año 2012 superaron los 330 casos, con un porcentaje de respuestas por sobre el 70% en un plazo no superior a 45 días, se ha programado para el año 2013 la implementación de un nuevo proceso de Reposiciones. Es así, que a través de una aplicación que se está trabajando para tales efectos, será posible que los usuarios sancionados por la SEC ejerzan su derecho a impugnar esa decisión, a través de un recurso de reposición electrónico, esto es, mediante una presentación que se podrá hacer directamente en la página web de esta Superintendencia. Esto se traducirá en ahorros importantes en insumos, e implicará mayor transparencia en la tramitación, permitiendo de esta forma, que el usuario conozca, online, el estado de su tramitación y sus resultados.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) 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° 4 de 2006 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.

Supervigilar la adecuada operación de los productos y servicios energéticos del país en términos de seguridad y calidad; fiscalizando, en los distintos niveles del mercado, que las operaciones y el uso de estos recursos se den en condiciones de seguridad para las personas, en conformidad a la normativa vigente y resguardando los derechos de todos los actores.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012

Número	Descripción
1	Atención Usuarios, que corresponde a la primera parte del proyecto Atención de Clientes que busca mejorar la calidad de atención y sentar las bases para producir un cambio en la manera en que ciudadanos y empresas se relacionan con la SEC
2	Proyecto de Continuidad Operacional Plataforma de Tramitación de Concesiones de Energía, que se enfoca a facilitar la incorporación de la empresas a la nueva plataforma de tramitación de concesiones.
3	Monitoreo de mercado, donde se plantea medir el desempeño de los agentes en los procesos más relevantes de la industria energética que fiscalizamos.
4	Etiquetado de Productos, que corresponde al Convenio Firmado entre SEC y el Ministerio de Energía, enmarcado en la iniciativa de Eficiencia Energética

- Objetivos Estratégicos de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Número	Descripción
1	Asegurar el correcto funcionamiento del sistema energético del país, en sus distintos niveles de operación, por medio de la fiscalización de las instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en base a las políticas y la normativa vigente en la materia, resguardando el uso eficiente y eficaz de los recursos fiscales, a través de la focalización en las áreas de operación donde la intervención de la SEC genera un mayor impacto en la seguridad de las personas.
2	Desarrollar y mantener actualizada la normativa técnica en el sector energético sujeto a la fiscalización de la SEC, a través de la generación de reglamentos y protocolos, que den cuenta de las variaciones y desarrollos que se presentan en el sector; y las definiciones del Ministerio de Energía, tendientes a dotar a los usuarios del sistema de productos y artefactos con mayor estándar de seguridad y mejor desempeño energético.
3	Fortalecer el proceso de autorizaciones a organismos e instaladores; y, la entrega de concesiones, tanto en los ámbitos de electricidad, gas y combustibles líquidos, con el objeto que instaladores, usuarios y empresas accedan a un servicio de mejor calidad, mayor resolución y donde las responsabilidades y tiempos destinados a cada actor y etapa del proceso están adecuadamente determinados.
4	Promover el auto cuidado y el uso responsable de los servicios y productos energéticos que se comercializan en el país, fomentando la educación y el acceso a información relevante sobre derechos y deberes de las personas en materias de electricidad y combustibles; y la atención oportuna de los distintos tipos de requerimientos a través de nuestros canales de contacto.

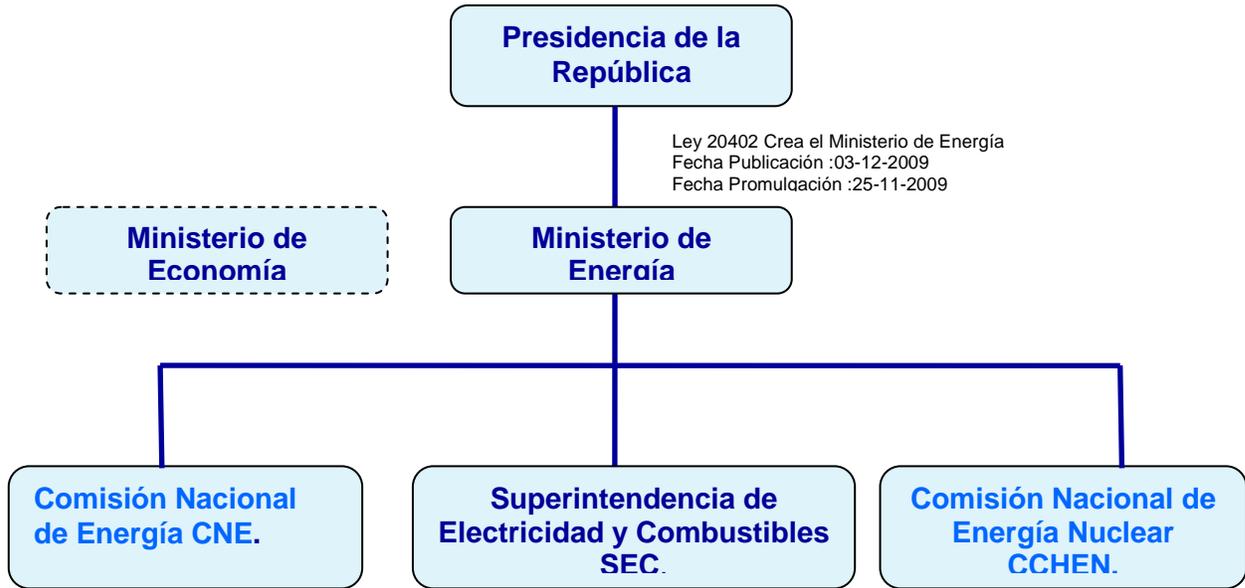
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización – Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.	1 - 2
2	Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles - Generación y desarrollo de normas, instructivos y estudios base.	2
3	Autorizaciones y registros - Autorizar y registrar a través de Resolución a organismos, personas y empresas para que operen en el sector energético.	3
4	Atención a la ciudadanía - Atender sus consultas, reclamos y sugerencias; educar y promover sus derechos en el uso de los energéticos	4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

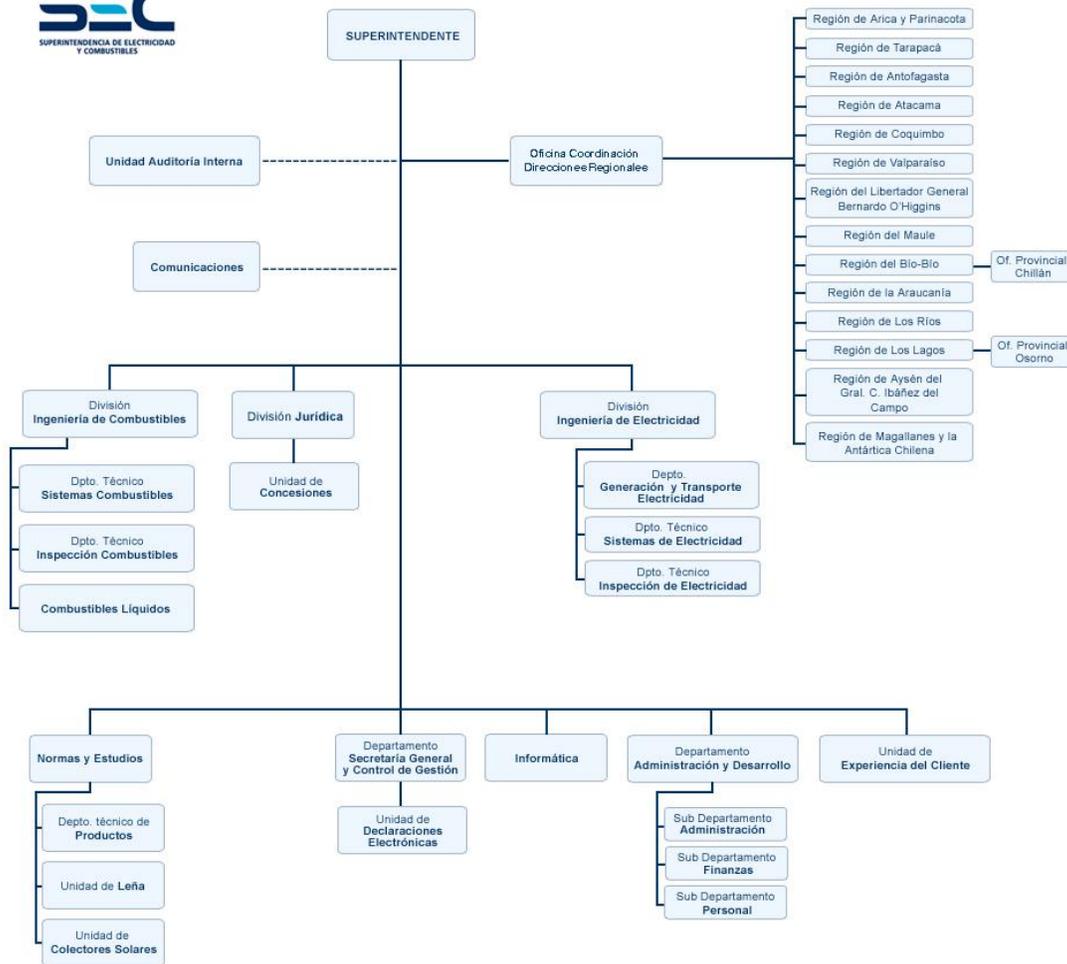
Número	Nombre
1	<p>Usuarios públicos y privados del sistema y productos energéticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los habitantes del país que consumen servicios o productos energéticos
2	<p>Empresas oferentes de servicios energéticos (generación, transmisión, almacenamiento y distribución)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generadoras eléctricas :70 • Transporte o transmisión eléctrica : 12 • Distribuidoras eléctricas : 36 • Pequeños Medios de Generación y Distribución (PMGD): 37 • Refinerías: 3 • Empresas Distribuidores Combustibles Líquidos: 4 • Empresas de distribución de gas natural : 6 • Empresas de transportistas de gas natural : 7 • Empresas distribuidoras de gas de red : 10 • Empresas distribuidoras de gas licuado de petróleo : 3 • Empresas distribuidoras y expendio a público de combustibles líquidos (estaciones de servicio) : 1500 • Puntos de venta a público de empresas distribuidoras de gas licuado petróleo : 79 • Puntos de venta de gas licuado petróleo de terceros : 6226 <p>Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos de certificación área eléctrica para productos : 10 • Organismos de certificación área combustibles para productos : 6 • Laboratorios de ensayo área eléctrica para productos : 11 • Laboratorios de ensayo área combustibles para productos : 6 • Entidades de certificación de instalaciones interiores de gas : 32 • Organismos técnicos de inspección periódica y reparación de cilindros, tanques y válvulas de gas licuado petróleo : 15 • Empresas acreditadas en INN y autorizadas por SEC para certificaciones en combustibles : 21
4	<p>Empresas comercializadoras de artículos (eléctricos, gas y combustibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indeterminado en número por alta atomización
5	<p>Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instaladores, inspectores y ayudantes electricidad y gas : 22447
6	<p>Municipalidades, administradoras, propietarias de alumbrado público.</p>

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Ley 20402 Crea el Ministerio de Energía
Fecha Publicación :03-12-2009
Fecha Promulgación :25-11-2009

Ley 20402 Art 10 N°1 D.O 3/12/2009 "Créase la Superintendencia de Electricidad y Combustibles como un servicio funcionalmente descentralizado, que se relacionará con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía"



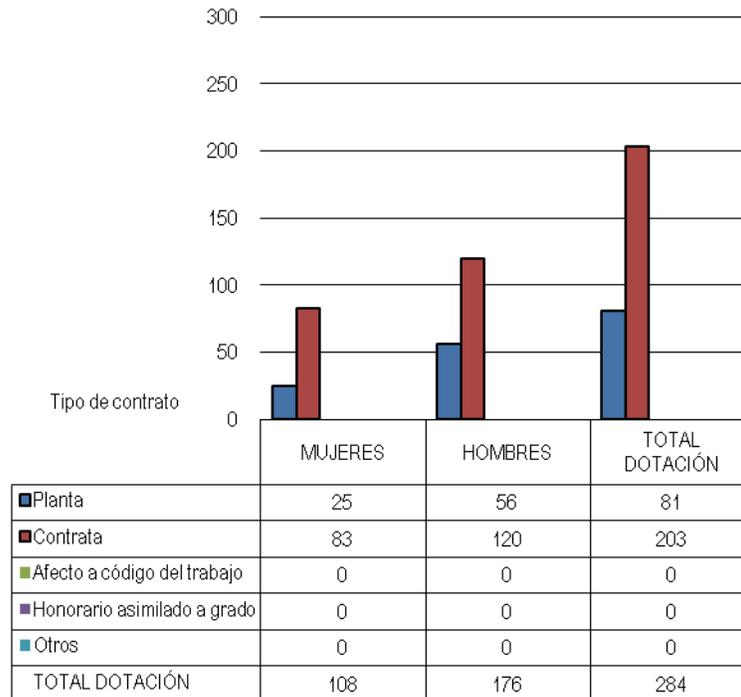
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Luis Avila Bravo
Jefe División Ingeniería Eléctrica	Jack Nahmías uárez
Jefe División Ingeniería Combustibles	José Antonio Muñoz
Jefe División Jurídica	Sergio Corvalan Valenzuela
Jefe Departamento de Normas y Estudios	Jaime González Fuenzalida
Jefa Departamento Secretaria General	Marta Cabeza Vargas
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Christian Miño Contreras
Jefa Unidad Auditoría Interna	Marcela González Zuñiga

Anexo 2: Recursos Humanos

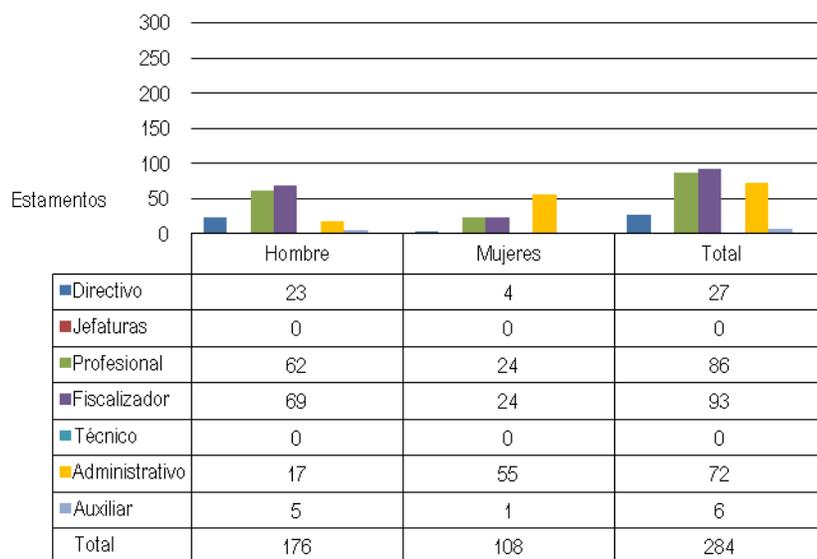
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012⁴ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

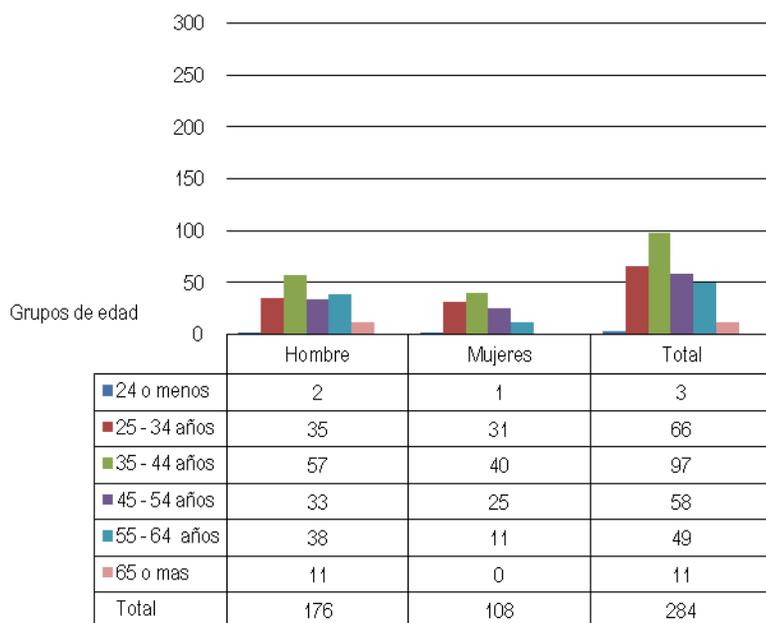


4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)

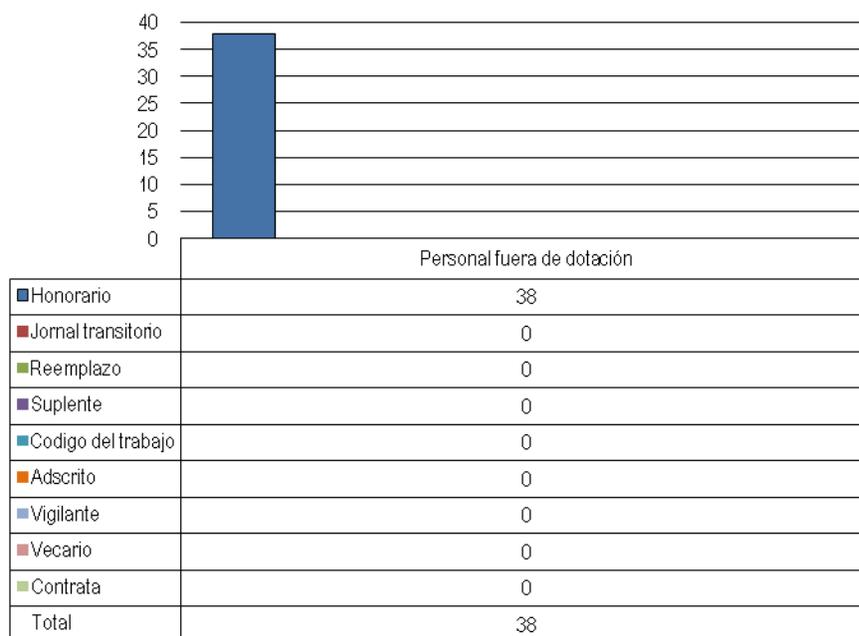


- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres).



b) Personal fuera de dotación

b) Personal fuera de dotación año 2012⁵, por tipo de contrato



⁵ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	Notas
		2011	2012		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁸ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁹	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	78.13	88.24	112.93	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	92.00	100.00	108.7	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1.44	3.52	40.90	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.00	0.00		
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.00	0.00		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.36	0.00	0.00	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.72	2.46	29.21	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.36	1.06	34.08	

6 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

7 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.

8 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

9 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	Notas
		2011	2012		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	8.00	1.80	444.44	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	1.23	1.23	100.37	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	19.39	4.44	22.86	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	45.85	55.28	120.57	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	20.16	14.95	74.13	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0.00	2.44		
4.4 Porcentaje de becas ¹¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0.00	0.00		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	8.19	9.05	90.54	

10 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	Notas
		2011	2012		
• Licencias médicas de otro tipo ¹²	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	5.04	3.02	167.02	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.64	1.02	62.89	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1.46	1.26	115.88	
7. Evaluación del Desempeño¹³					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98.80	92.96	94.09	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1.20	1.76	68.16	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0.00	0.00		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0.00	0.00		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁴ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁵ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		

12 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

14 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

15 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

Los Cuadros a), b) y c) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

a) Resultados de la Gestión Financiera.

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011 M\$ ¹⁶	Monto Año 2012 M\$	Notas
INGRESOS	11.854.445	9.391.239	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	191.591	276.443	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	170.822	155.471	
APORTE FISCAL	11.473.649	8.957.690	2
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	18.383	1.635	
GASTOS	12.555.062	10.790.323	
GASTOS EN PERSONAL	6.950.049	7.420.712	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.312.567	1.369.198	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	13.581	11.058	
OTROS GASTOS CORRIENTES		10.969	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.583.502	346.007	3
SERVICIO DE LA DEUDA	695.363	1.632.379	
RESULTADO	-700.617	-1.399.084	

Notas:

- 1).- Aumento de presupuesto debido a la ampliación del convenio de etiquetado firmado entre SEC y Ministerio de Energía.
- 2).- Presupuesto del Año 2011 contempla un mayor aporte por un decreto que nos otorgo recursos para inversiones del subdt. 29.07
- 3).- Presupuesto del Año 2011 contemplo un aumento para financiar la instalación de un site de seguridad de información y la cancelación de la totalidad del leasing que se mantenía con Banco estado por la compra del edificio institucional

¹⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,064490681.

b) Comportamiento Presupuestario año 2012.

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁹ (M\$)	Notas ²⁰
			INGRESOS	8.900.024	9.410.878	9.391.239	19.639	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	276.443	276.443	276.443		
	02		Del Gobierno Central	276.443	276.443	276.443		
		001	Subsecretaría de Energía	276.443	276.443	276.443		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.203	112.312	155.471	-43.159	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	33.196	83.428	110.560	-27.132	
	99		Otros	4.007	28.884	44.911	-16.027	
09			APORTE FISCAL	8.583.516	9.019.261	8.957.690	61.571	
	01		Libre	8.388.135	8.823.880	8.779.283	44.597	
	02		Servicio de la Deuda Interna	195.381	195.381	178.407	16.974	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.862	2.862	1.635	1.227	
	03		Vehículos	2.862	2.862	1.635	1.227	
			GASTOS	8.900.124	10.872.172	10.790.323	81.849	
21			GASTOS EN PERSONAL	7.036.007	7.452.095	7.420.712	31.383	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.385.849	1.385.849	1.369.198	16.651	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		11.059	11.058	1	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		11.059	11.058	1	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		10.970	10.969	1	
	01		Devoluciones		7.325	7.324	1	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		3.645	3.645		
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	282.784	362.846	346.007	16.839	
	03		Vehículos	41.840	81.902	79.799	2.103	
	04		Mobiliario y Otros	30.477	30.477	23.436	7.041	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

20 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

34	05	Máquinas y Equipos	6.353	6.353	5.456	897
	06	Equipos Informáticos	74.405	114.405	112.677	1.728
	07	Programas Informáticos	129.709	129.709	124.639	5.070
		SERVICIO DE LA DEUDA	195.484	1.649.353	1.632.379	16.974
	01	Amortización Deuda Interna	161.250	161.250	146.742	14.508
	03	Intereses Deuda Interna	34.131	34.131	31.665	2.466
	07	Deuda Flotante	103	1.453.972	1.453.972	
RESULTADO			-100	-1.461.294	-1.399.084	-62.210

c) Indicadores Financieros.

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²²	Notas
			2010	2011	2012	2012/ 2011	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²³)	%	100,54	77,42	94,71	122,33	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0	0	0	0	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	0	0	0	0	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0	0	0	0	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja] (DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	82,86	80,63	86,84	1,07	2
		%	82,86	80,63	87,87	1,08	2

Notas:

1).- Se debe mencionar que durante el año 2012 solo se incorporo a nuestro presupuesto la ley de Leña y los adicionales de aporte fiscal que están por ley.

2).- Cada año nuestra institución está gestionando mejor el aporte fiscal dado que el 89 % del saldo Final de caja se explica por la deuda flotante.

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

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

23 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos.

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012 ²⁴				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		1.462.230	-1.399.092	63.138
Carteras Netas			-414.061	-414.061
115	Deudores Presupuestarios		350	350
215	Acreedores Presupuestarios		-414.411	-414.411
Disponibilidad Neta		1.505.040	-1.032.078	472.962
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.505.040	-1.032.078	472.962
Extrapresupuestario neto		-42.810	47.047	4.237
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	17.037	35.155	52.192
116	Ajustes a Disponibilidades	226		226
119	Trasposos Interdependencias		-560	-560
214	Depósitos a Terceros	-53.373	13.310	-40.063
216	Ajustes a Disponibilidades	-6700	-858	-7.558
219	Trasposos Interdependencias			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Atención de Usuarios	123.230	123.230	123.230	1era Parte del Proyecto de Atención de clientes que busca mejorar la sentar la bases para producir un cambio significativo en la manera en la cual los ciudadanos y empresas se relacionan con la SEC
Proyecto de Continuidad Operacional Plataforma de Tramitación de Concesiones de Energía	89.027	89.027	89.027	Proyecto que se enfoca a facilitar la incorporación de la empresas a la nueva plataforma de tramitación de concesiones
Monitoreo de Mercado	116.650	116.650	116.560	Se plantea medir el desempeño de los agentes en los procesos más relevantes de la industria energética que fiscalizamos
Etiquetado de Productos	276.443	273.443	261.106	Convenio Firmado entre SEC y Minenergía, enmarcado en la iniciativa

²⁴ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) **Transferencias**²⁵.

No Aplica - El Servicio no contó para el año 2012 con transferencias regidas por el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2012 ²⁶ (M\$)	Presupuesto Final2012 ²⁷ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁸	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁹					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

26 Corresponde al aprobado en el Congreso.

27 Corresponde al vigente al 31.12.2012.

28 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

29 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones³⁰

No Aplica - El Servicio no conto para el año 2012 con proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³¹	Ejecución Acumulada al año 2012 ³²	% Avance al Año 2012	Presupuesto Final Año 2012 ³³	Ejecución Año2012 ³⁴	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

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

31 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

32 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.

33 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.

34 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012.

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ³⁵	% Cumplimiento ³⁶	Notas
				2010	2011	2012				
Fiscalización	Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de instalaciones rechazadas en el año t} / \text{Total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t}) * 100)$	%	83%	83%	79%	80 %	SI	99%	
Fiscalización - Fiscalización Directa	Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador. Aplica Enfoque de Género: NO	$(\text{Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)} / \text{Numero de fiscalizadores en mes t})$	número	15.4	10.4	10.4	10.0	SI	104%	
Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	$((\text{Sumatoria (Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos) elaborados el año t} / N^{\circ} \text{ total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t}) * 100)$	%	0.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	

35 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

36 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ³⁵	% Cumplimiento ³⁶	Notas
				2010	2011	2012				
Autorizaciones y registros - Concesiones	Tiempo promedio de tramitación de concesiones de transmisión eléctrica, de acuerdo a los tiempos de tramitación que le corresponden a la SEC en la tramitación total de una concesión	(Sumatoria(tiempo de la elaboración y despacho del documento final de las solicitudes tramitadas en el año t)/total de concesiones de transmisión eléctrica tramitadas en el año t)	Días	195 días	0 días	80 días	145 días	SI	182%	1
	Aplica Enfoque de Género: NO									
Atención de la Ciudadanía - Atención de Consultas y Reclamos.	Porcentaje de reclamos atendidos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t.	((Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 90 días/Total de reclamos ingresados en el período t.)*100)	%	20 %	47 %	73 %	60 %	SI	122%	2
	Aplica Enfoque de Género: NO									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1. El alto cumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2012, se tramitó un número mayor de solicitudes "inadmisibles" y/o "desistidas", siendo en especial las inadmisibles, las que tienen un tiempo promedio de tramitación menor al tiempo de las tramitaciones de concesiones admisibles, puesto que no constituyen un informe de alta complejidad. Adicionalmente, durante el año se tomó la decisión de destinar a profesionales de otras áreas para la tramitación.
2. El alto cumplimiento de este indicador se debió a la implementación de la nueva plataforma SIAC a nivel nacional, la contratación de personal especializado en la atención ciudadana y la creación del Departamento de Experiencia del Cliente.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo ³⁷	Producto ³⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁹	Evaluación ⁴⁰
Desarrollar una plataforma tecnológica que permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones, como la Contraloría General de la República, los diferentes servicios del Estado y las empresas solicitantes	Desarrollar la Plataforma Tecnológica	1 - 3	Cumplido

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

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

39 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

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

Anexo 6: Informe Preliminar⁴¹ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴² (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012).

No Aplica - El Servicio no posee Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas para el año 2012.

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

Cuadro 11	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

41 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

42 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

Metas de Eficiencia Institucional de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Recursos Humanos	Capacitación				O	Menor	5.00%	100	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O	Menor	5.00%	100	✓
	Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público				O	Menor	5.00%	100	✓
	Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna				O	Menor	5.00%	100	✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%	100	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Menor	5.00%	100	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Menor	5.00%	100	✓
		Sistema Seguridad de la Información		O			Mediana	10.00%	100	✓
	Porcentaje Total de Cumplimiento :							100.00%		

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.

No Aplica - El Servicio no posee Convenio de Desempeño Colectivo para el año 2012.

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁵

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

No Aplica - El Servicio no posee proyectos de Ley en tramitación para el año 2012.

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

43 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

44 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

45 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales.

Premio a la innovación Desafío Chile Gestiona.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles participó durante el año 2012 en el programa “Desafío ChileGestiona 2012”, que se enmarcó en el Plan de Reforma de la Gestión del Estado, del Ministerio de Hacienda, y tuvo por objetivo promover una cultura de innovación y mejoramiento continuo en los Servicios Públicos.

El Proyecto “Control de productos riesgosos desde el ingreso al país” presentado por la SEC, fue una de las 12 iniciativas que pasaron a la fase final, entre más de 190 proyectos postulantes, obteniendo finalmente un galardón de reconocimiento por el desarrollo empleado en el ámbito de la fiscalización.

La iniciativa, aplicada como medida permanente en el tiempo, consiste en utilizar los avances tecnológicos disponibles para acceder a la información de los importadores de productos que requieren certificación obligatoria para su comercialización en el país, a través de distintos canales y que se relaciona con la base de datos de certificación de productos. Con esto, se puede gestionar con aquellos importadores en forma proactiva y oportuna la regularización de la certificación obligatoria y/o los procesos administrativos necesarios para que dichos productos no puedan ser comercializados mientras su situación no sea regularizada, o en la medida que éstos revistan algún riesgo para los usuarios. El resultado de la iniciativa tuvo un gran impacto, ya que se amplió la capacidad de fiscalización en un 300% en este sector.