

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE ENERGIA  
SUPERINTENDENCIA DE  
ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

# Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	4
3. Resultados de la Gestión año 2013 .....	7
3.1. Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios .....	7
4. Desafíos para el año 2014 .....	16
5. Anexos .....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	20
Anexo 2: Recursos Humanos .....	25
Anexo 3: Recursos Financieros .....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013 .....	38
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	40
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013 .....	41
Anexo 7: Premios o Reconocimientos Institucionales .....	41

# 1. Carta Presentación del Ministro del ramo

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), de acuerdo a su misión institucional, ha impulsado diversas iniciativas tendientes a fomentar las condiciones de seguridad y calidad del sector energético. Esta labor, se ha llevado a cabo valiéndose de nuevas herramientas tecnológicas, modernizando sus procesos de gestión y elevando los estándares de la industria, a través del mejoramiento continuo de la normativa y la vigilancia de su cumplimiento.

Durante el año 2013, la SEC obtuvo un reconocimiento en el marco del Programa Desafío ChileGestiona, que evalúa la capacidad de análisis, creatividad, innovación y mejoramiento en la gestión de los procesos desarrollados y ejecutados por las instituciones del Estado. La SEC en esta oportunidad, gracias al cumplimiento de esos atributos, obtuvo el segundo lugar, entre 209 servicios postulantes, con el proyecto denominado “Certificación Única on line de Artefactos: Sello SEC”, cuyo objetivo es dar a conocer a los usuarios, de una forma simple, aquellos productos que cumplen con la normativa vigente en Chile y que no revisten riesgos para la seguridad de las personas. Concretamente, la SEC dispuso la incorporación al sistema de certificación y etiquetado del Sello SEC, un Sello Único de Certificación de Seguridad de Productos, vinculado a un código QR y a un código numérico, que entregan información de la certificación. Dicho sello, comenzó a ser incorporado gradualmente en aquellos productos que funcionan con electricidad o combustibles y que tienen obligatoriedad de contar con una certificación.

Con el propósito de mejorar la capacidad institucional para monitorear el desempeño de las empresas del país respecto de la calidad de servicio, durante el año 2013 la SEC optimizó los sistemas de fiscalización indirecta y construyó aplicaciones tecnológicas, las cuales posibilitan detectar tempranamente cambios de tendencia en indicadores relevantes, permitiendo instruir oportunamente planes de mejora y, de esta forma, elevar los estándares de continuidad del suministro y la calidad de servicio que reciben los usuarios.

Finalmente, en cuanto a indicadores internos, es importante mencionar que la SEC se encuentra entre los organismos públicos que presentan una de las mejores ejecuciones presupuestarias, superando el 99%, lo que representa una señal de responsabilidad y seriedad en la planificación y administración de los recursos.



REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE ENERGÍA  
JORGE BUNSTER BETTELEY  
MINISTRO DE ENERGÍA

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

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

Actualmente la institución cuenta con 346 funcionarios distribuidos en un 66% en el nivel central y el 34% restante, en las 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales.

Como un logro excepcional del año 2013 destacamos el “Sello Único de Certificación de Seguridad de Productos” (sello único SEC), cuyo objetivo fue que los usuarios puedan identificar a simple vista aquellos productos que cumplen con la normativa vigente en Chile, y que por ende, no revisten riesgos para su seguridad. La incorporación al sistema de certificación y etiquetado ha sido gradual en todos aquellos productos que funcionan con electricidad o combustibles, que se comercializan en el territorio nacional y que tienen obligatoriedad de certificación.

Un hecho muy relevante para nosotros y que ejemplifica la valoración que los distintos actores han otorgado al sello único SEC, es que esta iniciativa recibió el segundo lugar del premio Desafío Chile Gestiona, que reconoce el mejoramiento en la gestión obtenidos a través de procesos desarrollados y ejecutados por funcionarios de servicios públicos.

En el ámbito de las “Concesiones”, desde el año 2013 la nueva aplicación de gestión de Concesiones está ayudando a mejorar el monitoreo y control del proceso de fiscalización vinculado al cumplimiento de las obligaciones reglamentarias y técnicas por parte de los actores interesados, contribuyendo además a reducir los tiempos de tramitación. Esta aplicación se ha convertido en una herramienta particularmente útil para los proyectos de alta complejidad que se presentan, por ejemplo: En mayo del 2013 ingresó a tramitación la primera concesión definitiva de transmisión por vía electrónica “Línea Central Hidroeléctrica Picoquén – Cruce Huequén, 66 Kv, Novena Región” de la empresa Frontel, la que cumplió y pasó la etapa de admisibilidad en esta Superintendencia y que ha finalizado su etapa de notificaciones.

También, durante el año 2013 entró en vigencia la nueva Ley de Concesiones Eléctricas, Ley N°20.701, publicada en el Diario Oficial el 14 de octubre de 2013, que modifica el procedimiento concesional, incorporando mejoras en el proceso, entregando certeza a cada uno de los intervinientes y flexibilizando los requisitos para el otorgamiento de concesiones provisionales.

En lo referente a nuestros usuarios, se debe destacar que entre el año 2012 y 2013 se crea en nuestra institución la Unidad de Experiencia de Clientes, unidad que surge con el fin de responder adecuadamente a la sostenida y creciente demanda de la ciudadanía respecto de procesos sobre los cuales esta Superintendencia debe pronunciarse; mientras que, entre los hitos destacables del año 2013, se encuentra la implementación de la aplicación RighthNow como plataforma para la gestión de consultas y reclamos y la interoperabilidad con las empresas.

La incorporación de RighthNow fue acompañada de la revisión, adecuación y mejora del equipamiento tecnológico y de infraestructura de las Direcciones Regionales de la Institución y de la centralización de la gestión de reclamos, procedimiento por el cual todos los reclamos, indistintamente a la región de ingreso, se gestionan de manera centralizada por la unidad creada para tales efectos, lo que ha repercutido en una significativa reducción en los tiempos de tramitación y respuesta a las presentaciones de los usuarios.

En la misma medida que esta Institución se ha impuesto mayores exigencias, también ha buscado que la industria mejore sus estándares, particularmente en aquellos procesos, donde cualquier falla, representa una afectación importante para las personas, como es el caso de las interrupciones de suministro eléctrico o alimentadores fuera de estándar. Este tema cobró relevancia durante los últimos años, debido a la cantidad de interrupciones que estaban enfrentando los clientes de servicio eléctrico, particularmente después del terremoto del 27 de febrero de 2010.

La Superintendencia se puso como objetivo primero generar las condiciones para monitorear de manera más efectiva la situación de continuidad de suministro en las distintas distribuidoras de energía eléctrica a lo largo del país, y segundo, generar las condiciones e incentivos pertinentes para reducir la frecuencia de las interrupciones llevando los alimentadores excedidos a los estándares esperados.

Gracias a las acciones de fiscalización indirecta implementadas en el período, se logró una reducción del 46% de los alimentadores excedidos o fuera de estándar, lo que significa que más de 4 clientes que en el periodo anterior sufrían interrupciones de suministro recurrente, pasaron a estar dentro de los estándares de calidad para la industria.

## Desafíos para el año 2014

Para el 2014 la SEC se ha planteado como objetivo consolidar el sistema de monitoreo de las interrupciones del servicio eléctrico y los reclamos en facturación, para lo cual se continuará introduciendo las mejoras que sean necesarias a los procesos (sistemas) vinculados a la fiscalización indirecta, a fin que éstos sean mucho más eficaces, efectivos y arrojen como resultados impactos positivos sobre la calidad de suministro y servicio que las empresas entregan a sus clientes.

También queremos que el sistema de mercado único “sello SEC”, se consolide y permanezca como la principal herramienta con que contarán en adelante las personas para identificar de forma simple y rápida las condiciones de seguridad y eficiencia del producto que van adquirir, para ello, se incluirán nuevos productos al sistema de certificación y etiquetado y se desarrollará un programa de fiscalización de comercio para asegurar su cumplimiento.

En cuanto al uso de las tecnologías, impulsaremos la utilización por parte de la industria de la aplicación online para la tramitación electrónica de concesiones eléctricas y se trabajará en mejorar estándares de seguridad y calidad de la industria por medio de la fiscalización indirecta en todas las áreas de mercado que están sujeta a la fiscalización de la SEC.

Por último, en lo que se refiere a desarrollos normativos, se trabajará en el cierre del proceso de modificación de la Norma 4/2003 para Instalaciones de Consumo en Baja Tensión y Norma 5 de Instalaciones eléctricas de corrientes fuertes y la propuesta de reglamentar las actividades de producción y eventual consumo de Biogás en instalaciones interiores de gas.



**LUIS AVILA BRAVO**  
Superintendente  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

### 3. Resultados de la Gestión año 2013

#### 3.1. Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios

##### 1. Fiscalización Ámbito Eléctrico

###### A. Fiscalización Directa Electricidad.

Durante el año 2013 en el ámbito eléctrico se realizaron un total de 18.665 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 14.722 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 dispusieran de toda la documentación, completa y actualizada, establecida en la legislación vigente; y 3.943 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.

Este proceso de fiscalización directa es ejecutado por personal técnico de las 14 direcciones regionales de la SEC y de su departamento técnico de inspección de electricidad, en la Región Metropolitana.

En lo que respecta a las fiscalizaciones técnico terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta acción en las áreas de mayor riesgo (foco en riesgo), lo que conlleva un esfuerzo adicional de planificar las actividades de terreno considerando dicha variable y por lo tanto, realizando una tarea previa de análisis y utilización de las herramientas tecnológicas disponibles, para lograr identificar y llegar a aquellos lugares donde existe un riesgo potencial, logrando una acción más útil y directa de este organismo.

##### Porcentaje de rechazo instalaciones fiscalizadas ámbito eléctrico:

			Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
ELECTRICO	TECNICO TERRENO ( TT )	2013	3.943	3.544	89,88%
	TECNICO DOCUMENTAL ( TD )	2013	14.722	5.482	37,24%

El porcentaje de casi un 90% 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.

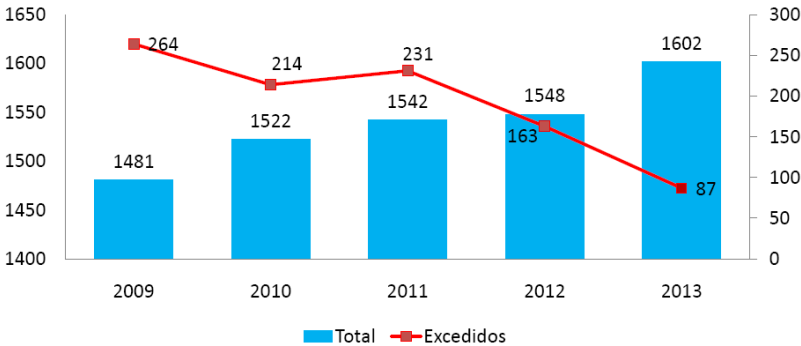
**B. Fiscalización Indirecta Electricidad.**

En el período, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, junto con avanzar en el objetivo de afianzar su sistema de Fiscalización Directa con foco en el riesgo, dio inicio a un sistema de Fiscalización Indirecta, cuyo objetivo es sistematizar procesos que son relevantes a nivel de usuarios como por ejemplo: procesos de facturación, reclamos, interrupciones y compensaciones. Para avanzar en esta línea, se desarrollaron en el área eléctrica herramientas tecnológicas con el seguimiento de 27 indicadores centrados en los procesos de facturación, reclamos y la ocurrencia de interrupciones de suministro, esto, para que las empresas cumplan con estándares de calidad y servicio acorde con las exigencias establecidas en la normativa vigente.

Así, en el período se han observado importantes reducciones en el tiempo promedio de interrupciones por cliente, registrándose, por ejemplo, una disminución del 10% entre 2012 y 2013.

De la misma manera, gracias a las acciones de fiscalización indirecta implementadas en el período, se logró una reducción del 46% de los alimentadores excedidos o fuera de estándar, lo que significa que más de 4 clientes que en el periodo anterior sufrían interrupciones de suministro recurrente, pasaron a estar dentro de los estándares de calidad para la industria. (Los alimentadores fuera de estándar son los responsables de la mala calidad de servicio a los usuarios - interrupciones).

**Alimentadores fuera de estándar**





Por otro lado, en el segmento Generación y Transporte, se revisaron los planes de instalaciones del SCADA (Supervisión, Control y Adquisición de Datos) y CDEC's-(Centros de Despacho Económicos de Carga), comprometidos tras el apagón de 24 de septiembre de 2011. En este proceso, la SEC ha llevado a cabo una serie de medidas para monitorear el avance de las actividades declaradas por el CDEC-SIC en marzo de 2012 específicamente en las fases 1, sistema básico, monitoreadas en noviembre de 2012; y la fase 2, con aplicaciones revisadas a fines de junio de 2013.

Luego de finalizados los procesos de investigación, formulación de cargos y análisis de descargos, se emitieron sanciones a empresas responsables por fallas importantes que afectaron la continuidad de suministro eléctrico ocurridas entre los años 2010 y 2012, tanto en el SIC (Sistema Interconectado Central) como en el SING (Sistema Interconectado del norte Grande), en los niveles de generación y transmisión. Estas sanciones que fueron ratificadas durante el mes de diciembre de 2013 por la Corte Suprema, instancia que estimó que la tesis de la SEC, era la correcta, en términos de que las empresas eléctricas tuvieron responsabilidad en el corte del 14 de marzo del 2010, y que no tuvieron una adecuada coordinación para una rápida recuperación del servicio (apagón generalizado que abarcó a todo el SIC), afectando a más de 13 millones de personas, las que aún estaban muy afectadas por lo que les tocó vivir durante y con fecha posterior al terremoto del 27 de febrero del mismo año. El máximo tribunal del país, aplicó una multa total de 6.300 Unidades Tributarias Anuales (UTA), es decir, fijó en más de \$3 mil millones, el monto aplicado a las empresas sancionadas.

En lo que se refiere a los Índices de Continuidad de Servicio de Empresas Eléctricas (Ranking Calidad de Servicio), esta Superintendencia elabora el Ranking de Calidad de Servicio anualmente, el que se construye a partir de tres variables: Índices de Continuidad (interrupciones) que corresponde 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 las notas.

En términos generales, los resultados del Ranking 2013, indican que las empresas obtienen una nota promedio de 5,53 (en nota escolar), mejorando levemente el desempeño del Ranking 2012 en que la nota fue de 5,31. También se destaca la reducción de alimentadores fuera de estándar pasando de 163 equipos fuera de rango el año 2012, a 87 equipos el año 2013.

## 2. Fiscalización Directa en el Ámbito Gas y Combustibles

Durante el año 2013, en el ámbito combustibles y gas se realizaron un total de 7.171 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 4.314 inspecciones técnico documental y 2.857 inspecciones en terreno, obteniéndose un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del 83,37%, manteniendo el estándar establecido por nuestro modelo de foco en el riesgo, al dirigir

nuestro accionar, a lo menos, al 80% de las instalaciones que presentaban algún nivel de riesgo o criticidad, posibilitando aplicar las medidas correctivas de manera oportuna.

**Porcentaje de rechazo instalaciones fiscalizadas ámbito combustible:**

			Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
COMBUSTIBLES.	TECNICO TERRENO ( TT )	2013	2.857	2.382	83,37%
	TECNICO DOCUMENTAL ( TD )	2013	4.314	1.193	27,65%

Instalaciones interiores de gas: en lo que corresponde al rol fiscalizador que ejerce esta Superintendencia sobre las instalaciones interiores de gas, durante el periodo en análisis, tenemos una favorable evolución de la distribución de Sellos (mayoritariamente Sellos Verdes por sobre Rojos y Amarillos), los cuales identifican el estado en que se encuentran estas instalaciones luego de ser sometidas al proceso del Sistema de Inspección Periódica (IP) y Certificación de Instalaciones Interiores de Gas (IIG). Sin embargo, más allá de que esta es una buena cifra, surgió el desafío de visibilizar el universo total de instalaciones interiores de gas, identificando e incorporando al sistema aquellas instalaciones interiores de gas que teniendo la obligatoriedad de realizar el procedimiento de inspección periódica (IP), nunca lo ha realizado.

A partir de la definición de la importancia que reviste para nuestra institución determinar de la manera más objetiva el universo de instalaciones interiores de gas y la forma de incorporarlas al sistema de certificación, es que durante el año 2012 y 2013 se trabajó en determinar el universo total de edificios abastecidos con gas de red por las empresas distribuidoras, identificando cuántos de estos se encuentran efectivamente fuera del Sistema de Certificación e Inspección Periódica establecido en la Resolución Exenta N°1250 del año 1999, llegándose a establecer este universo alcanzaba un total en 16.329 edificios asociados a 533.035 instalaciones interiores de gas.

Durante el año 2013, se ha trabajado en conformar alianzas estratégicas con instituciones que faciliten el ingreso de instalaciones interiores de gas al sistema de inspección periódica, destacándose la incorporación en el checklist de fiscalización de establecimientos educacionales, efectuada por la Superintendencia de Educación, la exigencia de contar con el sello verde. Asimismo actualmente se está trabajando en esta misma línea con la JUNJI y JUNAEB, para que esta exigencia se extienda a las instalaciones interiores de gas, de los jardines infantiles y casinos de alimentación de colegios municipales (programa PAE).

En el ámbito de los Combustibles Líquidos, durante el año 2013, la Unidad Técnica de Combustibles Líquidos, además de sus funciones tradicionales de fiscalización, llevó adelante tareas destinadas a dar cumplimiento a compromisos externos como el PPDA (Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental) y el Sistema de Información en línea de precios de los combustibles. En el primero de

ellos se inspeccionaron 647 tanques (de un total comprometido de 510), ubicados en 154 instalaciones de expendio de CL, cuyos resultados fueron oportunamente informados a la Seremi de Medio Ambiente, en el Marco del Plan de Episodios Críticos Región Metropolitana.

Por su parte el Sistema de Combustibles da cuenta que todas las Direcciones Regionales de la SEC han contribuido regularmente con la inspección que permite el adecuado control de la información a la comunidad, llevando adelante los procesos administrativos correspondientes cuando se detecta incumplimiento por parte de alguno de estos establecimientos de expendio o distribución de combustibles al público.

Adicionalmente aprovechando la experiencia obtenida con la aplicación del Programa de Regularización para el Abastecimiento a Industrias, se propuso reformular esa plataforma para convertirla en un sistema que permita controlar los Universos de Instalaciones en todo el espectro de abastecimiento vehicular y consumos propios industriales, incorporando de lleno en este año al mundo agrícola, que evidenciaba un desempeño completamente irregular en sus operaciones con combustibles líquidos.

En cifras, de 8.222 instalaciones que configuran el universo de Consumos Propios Industriales, se han regularizado un total de 5.166, lo que representa el 63%, mientras que en el PRAI Agrícola, se incorporaron al Programa 2.220 instalaciones, de las cuales, 1.684 han alcanzado el estatus de la regularización final.

Del mismo modo, durante el año 2013, se avanzó en el fortalecimiento de la fiscalización de tercera parte, en cuyo desarrollo se logró conocer el universo completo de Maestranzas reconocidas y calificadas por los Organismos de Certificación, desarrollando para ellas un proceso de revisión y recalificación; generando para el futuro una Guía Metodológica de uso universal en este ámbito.

### 3. Proyecto de Concesiones

El año 2012 se puso en funcionamiento una plataforma tecnológica, que permite mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones. Durante el año 2013 esta nueva herramienta de gestión ha contribuido al monitoreo y control del proceso de fiscalización y ha permitido, principalmente, reducir los tiempos de tramitación. El resultado esperado es 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.

En mayo del 2013 ingresó a tramitación la primera concesión definitiva de transmisión por vía electrónica “Línea Central Hidroeléctrica Picoiquén – Cruce Huequén, 66 Kv, Novena Región” de la empresa FRONTEL, actualmente finalizando su etapa de notificaciones.

Asimismo, entró en vigencia la nueva ley de concesiones eléctricas, Ley N°20.701, publicada el 14 de octubre de 2013, que modifica el procedimiento concesional, incorporando mejoras en el proceso para así disminuir los tiempos de tramitación, entregar certeza a cada uno de los intervinientes y flexibilizar los requisitos para el otorgamiento de concesiones provisionales y así hacerlas operativas.

#### 4. Atención de Usuarios

##### A) Atención de reclamos

Durante el año 2013 y como una forma de hacer frente a la creciente demanda por atención de consultas y reclamos asociados a calidad de suministro y servicio por parte de las empresas del sector, se desarrolló e implementó la nueva “Unidad Experiencia del Cliente”. Esta Unidad tiene como principal objetivo generar las mejoras necesarias a los procesos asociados con la atención de los usuarios y gestionar de manera centralizada los requerimientos de las personas con consistencia, calidad, oportunidad y simpleza, de manera de reducir los tiempos de respuesta y la satisfacción de las personas.

Conjuntamente con las adecuaciones en la estructura y organización del área de atención usuarios, se implementó a nivel nacional la aplicación RighthNow como plataforma para la gestión de consultas, reclamos y la interoperabilidad con las empresas. La incorporación de esta herramienta, sumado a la revisión, adecuación y mejora del equipamiento tecnológico de las Direcciones Regionales de la Institución, han permitido disminuir los tiempos de traslado de documentación entre los distintos actores vinculados al proceso y los tiempos totales de tramitación de las presentaciones.

Los resultados del año 2013 dan cuenta que el 84% de los reclamos que ingresaron a la Institución fueron resueltos en un periodo igual o menor a 90 días, lo que supera de manera importante los registrados el año 2012 que fue del 70% y los del año 2011 que tan sólo llegaba al 50%.

##### B) Acceso a la Información Pública por Ley de Transparencia

En el ámbito de Transparencia Pasiva, es decir, del acceso a la información pública por medio de solicitudes de información presentadas por las personas ante la SEC, durante el periodo 2010 – 2013, esta Superintendencia recibió y tramitó un total de 6.351 solicitudes de información,

correspondiendo 1.859 solicitudes al año 2013, con un incremento del 17% respecto del año 2012, en que se registraron 1.593 solicitudes.

Aun cuando el incremento ha sido sostenido año tras año, éste ha sido gestionado reorganizando los recursos disponibles, logrando tramitar el 100% de las solicitudes de información en los plazos establecidos en la Ley 20.285.

Del total de solicitudes de información tramitadas por la Superintendencia, en más del 85% de los casos la información requerida fue entregada; mientras que el porcentaje restante se distribuye en desistimiento de los solicitantes; no disponibilidad de la información, solicitudes que no corresponde tramitarlos por medio de los procedimientos que establece Ley 20.285, y solicitud denegada por oposición de terceros afectados.

## 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 2013 no se realizaron actividades relacionadas con fijación del VNR, el cual deberá ser nuevamente fijado el año 2015. Sin embargo en función de lo estipulado en el artículo N°196 de la LGSE, se realizaron modificaciones al sistema de Cuentas de AyR y VNR, con el fin de mejorar el proceso de revisión de la información enviada por las concesionarias. Dichas modificaciones se realizaron a través de las resoluciones RE 1662 del 30.06.2013, RE 2277 del 10.12.2013 y RE 2484 del 21.01.2014.

### B. Adiciones y Retiros (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° 1122, del 30 de abril de 2013, se fijaron los rechazos de instalaciones presentadas por las empresas el 31 de enero de 2013, como aumentos y retiros de instalaciones del año 2012.

### C. Costos de Explotación

En función de lo establecido en los artículos 185 y 196 de la Ley General de Servicios Eléctricos, 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.

A través de Resolución Exenta N°2282, del 10 de diciembre de 2013, se fijaron los Costos de Explotación del año 2012. El resultado global se presenta en el siguiente cuadro:

	Presentado por las concesionarias MM\$	Fijado SEC MM\$	% Rechazo MM\$
Compras de Energía y Potencia	1.868.663	1.838.300	1,62%
Otros Costos (Operación, Mantenimiento y Facturación)	313.221	270.497	13,64%
Total costos de Explotación	2.181.884	2.108.797	3,35%

## 6. Mercado de Seguridad, Sello SEC

Entre los desafíos que se propuso la Institución en el ámbito de productos, para el año 2013, 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.

## 7. 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 un conjunto de productos, inicialmente aquellos de mayor incidencia en el consumo residencial (lámparas incandescentes, lámparas fluorescentes compactas y refrigeradores); y posteriormente hasta el año 2012, sumándose otro grupo importante de productos como lavadoras de ropa, lámparas halógenas, stand by para los televisores, decodificadores, DVDs, blu-ray, equipos de música, balastos, elementos LED para luminarias AP, lámparas haluro metálico, mercurio y sodio, lámparas LED, Stand by para Home Theater, Stand by para Impresoras, Balastos Electrónicos y Electromagnéticos, y Calderas tipo B hasta 70 Kw.

Particularmente, durante el año 2013, se incorporaron los artefactos: lavavajilla; secadora de ropa; lámparas halógenas con reflector dicróico; y, TV modo activo en el ámbito eléctrico; mientras que en el ámbito de combustibles se incorporó el “termos a gas”.

Adicionalmente, el Departamento de Productos, con la participación de las Direcciones Regionales, llevó adelante un programa de fiscalización al comercio, verificando el cumplimiento de venta exclusiva de productos certificados y etiquetados adecuadamente, por parte de los establecimientos que venden productos con obligatoriedad de certificación. Estas fiscalizaciones arrojaron como resultado que el 71% de un total de 226 productos fiscalizados en 104 puntos de venta durante el año 2013 cumplieron con la obligatoriedad de certificación Etiquetado Eficiencia Energética, siguiéndose el proceso administrativo correspondiente sobre el 29% en que se detectó incumplimiento, correspondiente a 35 puntos de venta.

## 8. Desarrollo normativo

Durante el período, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles junto con el Ministerio de Energía, avanzaron en iniciativas de índole normativo, actualizando la reglamentación vigente con la incorporación de las nuevas tecnologías y tendencias del mercado energético, a fin de responder a la demanda de la ciudadanía por mayores estándares en seguridad y calidad de productos y servicios del sector, entre éstas destacan:

A. Modificación de la Norma 4/2003 para Instalaciones de Consumo en Baja Tensión y Norma 5 de Instalaciones eléctricas de corrientes fuertes, quedando los proyectos elaborados y en Consulta pública para el primer trimestre del 2014. También se trabajó la propuesta de reglamentar las actividades de producción y eventual consumo de Biogás en instalaciones interiores de gas, para lo cual se trabaja en la modificación del Decreto N° 66 de instalaciones interiores que contempla esta materia entre otras.

B. Consecuentemente con el desarrollo del reglamento para la seguridad para el almacenamiento, transporte y distribución de gas licuado de petróleo (GLP), se ha elaborado un nuevo Reglamento de Seguridad para la actividad de transporte de gas natural licuado (GNL) mediante camiones tanques, el cual se encuentra en fase de revisión.

## **4. Desafíos para el año 2014**

### **1. Continuidad de Suministro Eléctrico**

Entre los principales desafíos para el año 2014, esta Superintendencia se ha propuesto disminuir las horas de interrupción del suministro eléctrico en el usuario final, junto con aumentar la confiabilidad de dicho usuario en los procesos de facturación. Para esto, la División de Ingeniería Eléctrica continuará trabajando en la implementación y mejoras de sistemas asociados a la Fiscalización Indirecta, a fin de que las medidas adoptadas a partir de la información disponible sean cada vez más precisas, oportuna, veraz y efectivas.

Si bien, entre los años 2011 y 2012 se produjo una fuerte baja en el número de alimentadores fuera de estándar, esta Superintendencia busca que la afectación al usuario final se vea disminuida, para lo cual durante el año 2013 implementó otros indicadores, como el SAIDI, que permite, entre otras múltiples potencialidades, conocer los tiempos de interrupción y la distribución del origen de las fallas a nivel nacional, por región, por comuna y por empresa. De esta forma, la SEC ha podido focalizar cada vez más su gestión en los puntos más críticos. Para el año 2014 se pretende entonces utilizar la información disponible para dar fuerza a nuevas formas de trabajo con la industria, por ejemplo a través de reuniones con las empresas y el establecimiento y seguimiento de Planes de Acción.

Por otra parte, esta Superintendencia se ha propuesto para el año 2014 fiscalizar la correcta aplicación de la regulación en el proceso de facturación en el mercado de los clientes, de modo de aumentar la confianza del usuario final, para lo cual se han formulado 2 etapas de trabajo: 1. Conocimiento del proceso de cálculo (Módulo de Cálculo) y 2. Fiscalización de los insumos de facturación (lecturas de los medidores y aplicación de los pliegos tarifarios).



Otro objetivo estratégico para el año 2014 es aumentar la seguridad del suministro eléctrico, para lo cual se ha implementado una plataforma que permitirá la fiscalización del comportamiento de los parámetros de calidad del producto eléctrico.

## 2. Productos

En el ámbito de productos, queremos que el sistema de marcado único “sello SEC”, se consolide y permanezca como la principal herramienta con que contarán en adelante las personas para identificar de forma simple y rápida las condiciones de seguridad y eficiencia del producto que van a adquirir, para ello, se incluirán nuevos productos al sistema de certificación y etiquetado y se desarrollará un programa de fiscalización de comercio para asegurar su cumplimiento.

## 3. Concesiones

Para el año 2014, nos hemos propuesto mejorar nuestras metas y resultado de cumplimiento en nuestros indicadores de gestión asociados a procesos relevantes de la institución. En dicho contexto, y haciendo uso de los desarrollos tecnológicos incorporados y las mejoras en nuestros procesos, pretendemos reducir los tiempos de tramitación en Concesiones.

Impulsaremos la utilización por parte de la industria de la aplicación online para la tramitación electrónica de todas las solicitudes concesionales del sector eléctrico que presenten a tramitación. La meta propuesta para este año es reducir a 112 días el tiempo promedio de tramitación de Concesiones, en cuanto a los tiempos que son responsabilidad directa de nuestra institución.

## 4. Atención Usuarios

En Atención Usuarios y a partir de las definiciones establecidas por las autoridades del Servicio, que dan cuenta de poner a los Usuarios en el centro de la acción de esta Superintendencia, durante el año 2014 se aumentará la exigencia en lo que se refiere a los tiempos de atención de reclamos. Se ha definido que más allá de las mejoras sustantivas registradas los últimos años en tiempos de respuesta, éstos deben reducirse todavía más, de forma tal que las personas vean solucionados sus conflictos en el plazo más breve posible. Para estos efectos se da un paso importante referido a la modificación sustancial del indicador asociado a atención de reclamos, rebajando el tiempo de tramitación y respuesta de 90 a 60 días. En consecuencia, la meta de este indicador para el año 2014 será: “Resolver el 80% de los reclamos presentados ante esta institución en un plazo igual o menor a los 60 días”.

## 5. Desarrollos Normativos

En lo que se refiere a desarrollos normativos, para el año 2014 se ha definido una agenda de trabajo que contempla:

### A. Modificaciones normativas programadas para el año 2014:

- Cierre del proceso modificación NCH 5/55 Norma de Instalaciones eléctrica de corrientes fuertes.
- Cierre del proceso modificación NCH 4/2003 Electricidad – Instalaciones de consumo de baja tensión.
- Decreto Supremo N° 66 Aprueba Reglamento de Instalaciones Interiores y Medidores de Gas.
- Decreto Supremo N° 298 Reglamento de Certificación de productos eléctricos y de combustibles.

### B. Nuevos desarrollos normativos programados para 2014:

- Reglamento de Biogas, en función de convenio suscrito entre la Subsecretaria de Energía y esta Superintendencia a fines del año 2013.

## **5. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 7: Premios y Reconocimientos Institucionales.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución.

- **Ley 18.410 de 1985 del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción**, “Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”. Última modificación por medio de **Ley 20.586**, de fecha 16 de mayo de 2012.
- **D.F.L. N° 4/20.018 de 2007 Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción**, Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 1 de 1982, 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 2013

1	Atención Usuarios, que corresponde a la 2da 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	Monitoreo de mercado, donde se plantea medir el desempeño de los agentes en los procesos más relevantes de la industria energética que fiscalizamos.
3	Etiquetado de Productos, que corresponde al Convenio Firmado entre SEC y el Ministerio de Energía, enmarcado en la iniciativa de Eficiencia Energética, trabajo que ha tomado relevancia con el paso del tiempo dentro de nuestra institución

## - Objetivos Estratégicos

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.

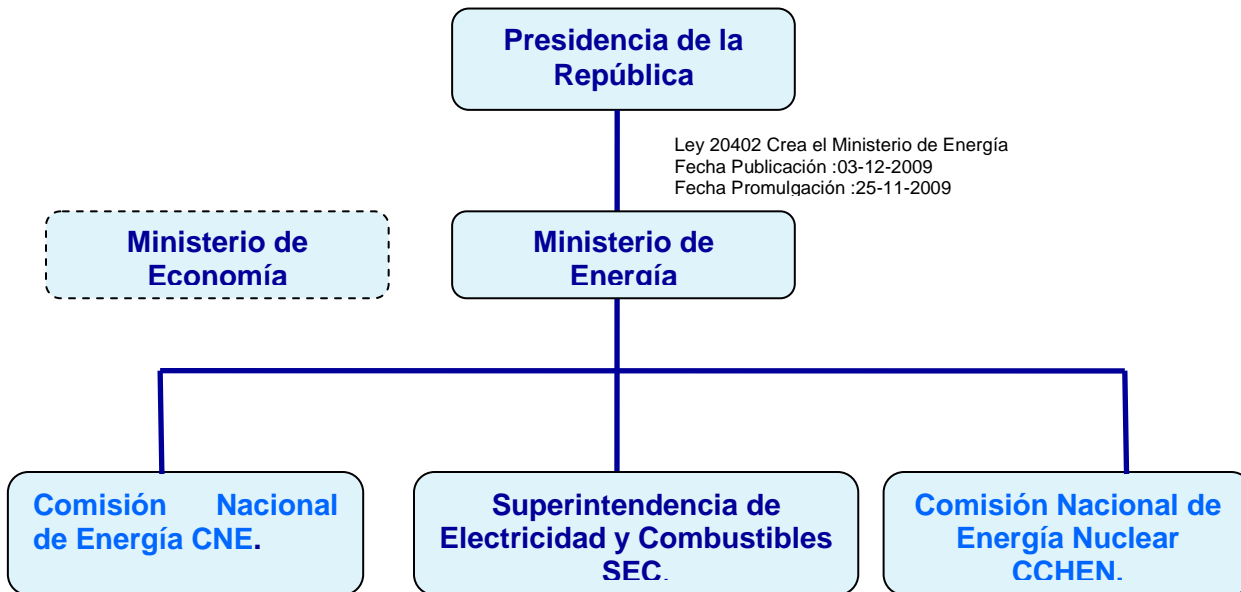
## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

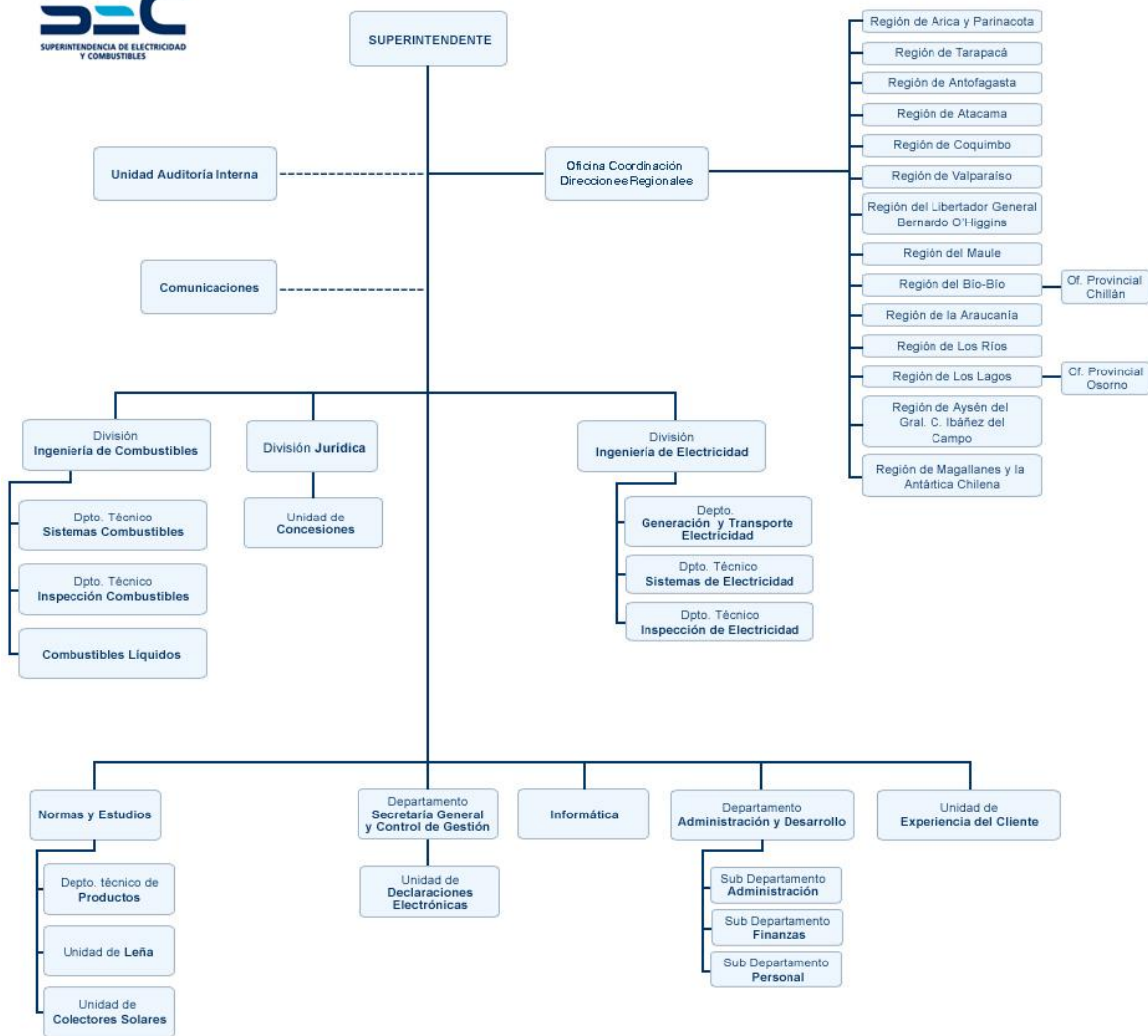
Número	Nombre
1	Usuarios públicos y privados del sistema y productos energéticos. (Todos los habitantes del país que consumen o utilizan servicios o productos energéticos)
2	Empresas oferentes de servicios energéticos (generación, transmisión, almacenamiento y distribución)
3	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación.
4	Empresas comercializadoras de artículos (eléctricos, gas y combustibles)
5	Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.
6	Municipalidades, administradoras, propietarias de alumbrado público.

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"



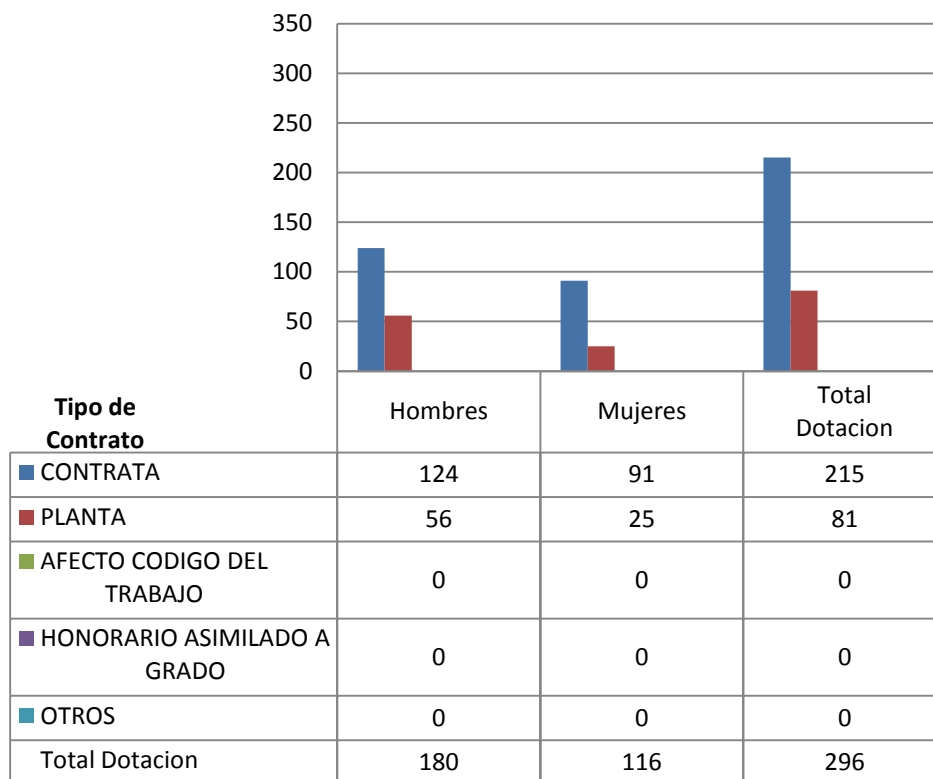
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Luis Avila Bravo
Jefe División Ingeniería Eléctrica	Jack Nahmías Suárez
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

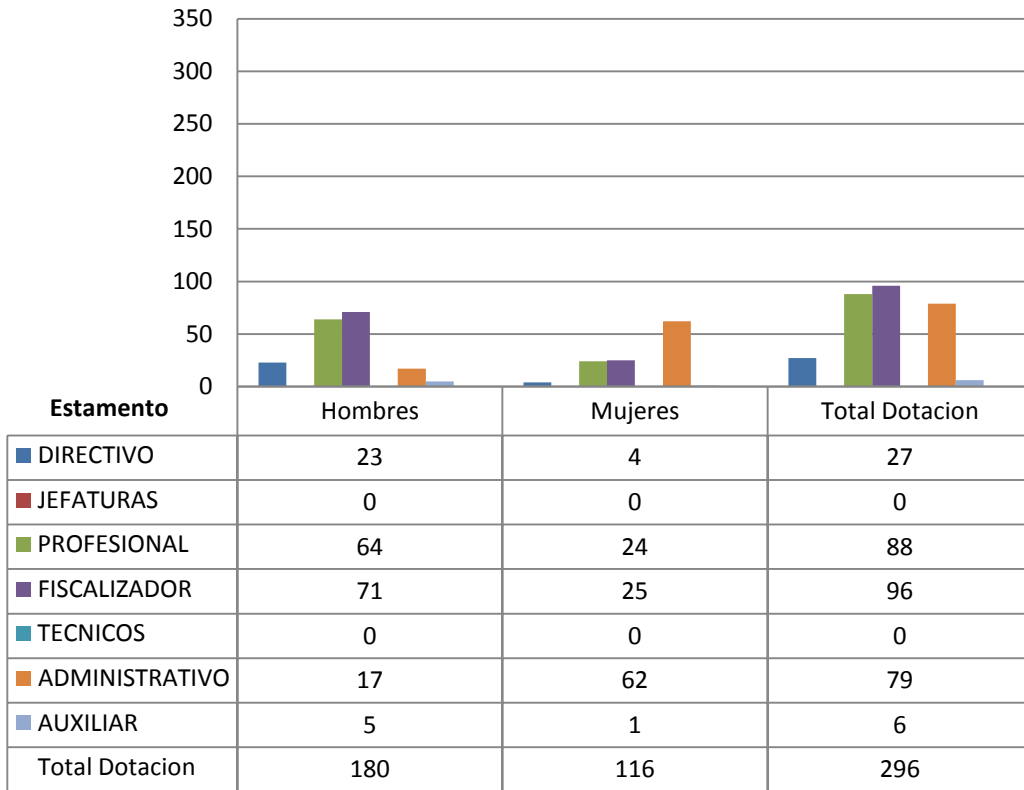


## Anexo 2: Recursos Humanos

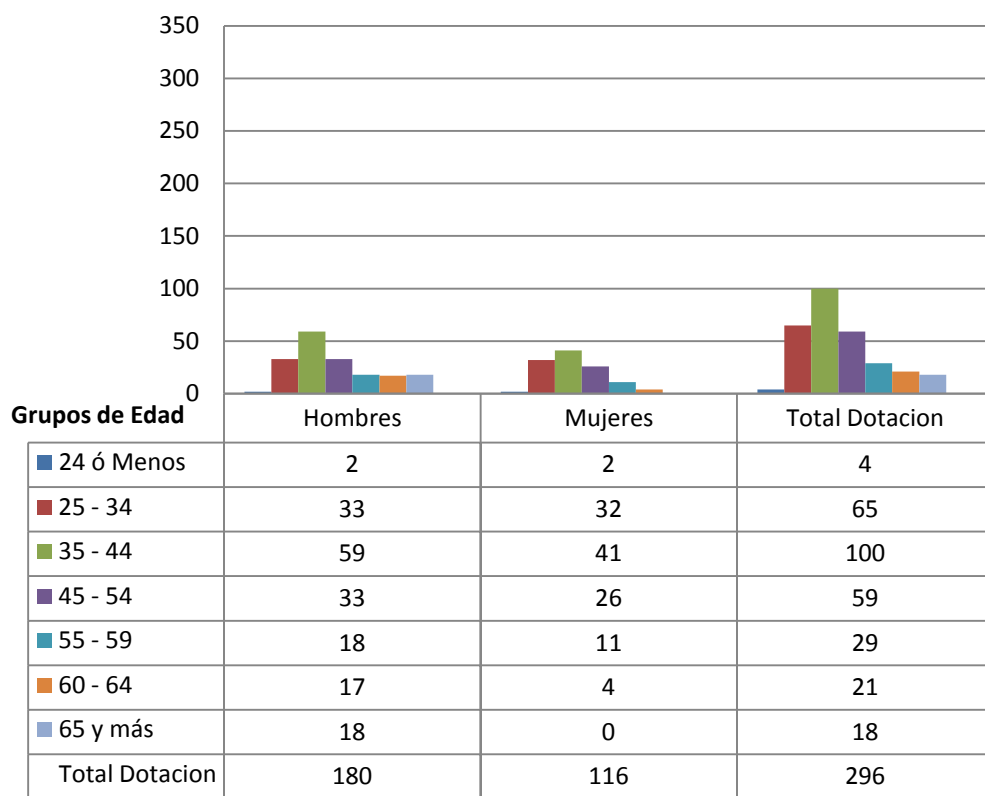
### a) Dotación de Personal



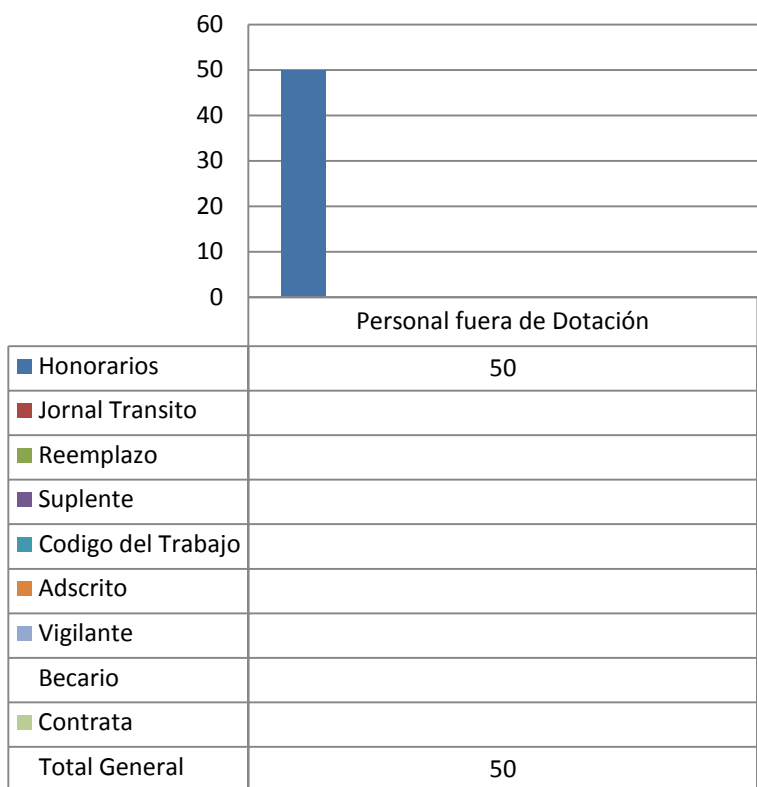
- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



**b) Personal fuera de dotación año 2013<sup>1</sup>, por tipo de contrato.**



1 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 2013.

### c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2012	2013		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>4</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>5</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	88.24	35.71	40.46	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100.00	90.0	90.00	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	3.52	3.04	86.36	
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	0.00	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.00	0.00	0.00	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.00	0.00	0.00	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2.46	3.04	123.57	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1.06	0.00	0.00	

2 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

3 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.

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

5 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 <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2012	2013		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t}{1}$	1.80	3.11	172.77	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100}{1}$	1.23	7.23	587.80	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100}{1}$	4.44	2.80	63.06	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100}{1}$	55.28	52.36	94.71	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}{1}$	14.95	28.74	192.24	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>6</sup>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100}{1}$	2.44	7.14	292.62	
4.4 Porcentaje de becas <sup>7</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t} * 100$	0.00	0	0	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t}{1}$	9.05	11.54	127.51	

6 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.

7 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 <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2012	2013		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>8</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	3.05	5.58	182.95	
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	1.02	0.06	5.88	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1.26	1.09	86.50	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>9</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	92.96	99.24	106.75	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	1.76	0.75	42.61	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0.00			
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0.00			
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>10</sup> 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		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>11</sup> 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		

8 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

10 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.

11 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

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2012</b>	<b>Monto Año 2013</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>12</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>9.560.011</b>	<b>9.911.727</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	281.411		
OTROS INGRESOS CORRIENTES	158.265	169.840	
APORTE FISCAL	9.118.671	9.741.537	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.664		
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS		350	
<b>GASTOS</b>	<b>10.984.239</b>	<b>10.243.873</b>	
GASTOS EN PERSONAL	7.554.072	7.986.296	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.393.804	1.458.157	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	11.257		
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		15.337	
OTROS GASTOS CORRIENTES	11.166		
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	352.225	369.674	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.661.715	414.409	
<b>RESULTADO</b>	<b>-1.424.228</b>	<b>-332.146</b>	

<sup>12</sup> 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 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>13</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>14</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>15</sup> (M\$)	Notas <sup>16</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>9.383.177</b>	<b>9.862.849</b>	<b>9.911.727</b>	<b>-48.878</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	40.138	40.138	169.840	-129.702	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	36.015	36.015	111.218	-75.203	
	99		Otros	4.123	4.123	58.622	-54.499	
09			APORTE FISCAL	9.339.437	9.818.759	9.741.537	77.222	
	01		Libre	9.339.437	9.818.759	9.741.537	77.222	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.602	3.602		3.602	
	03		Vehículos	3.602	3.602		3.602	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS		350	350		
	10		Ingresos por Percibir		350	350		
			<b>GASTOS</b>	<b>9.383.187</b>	<b>10.292.156</b>	<b>10.243.873</b>	<b>48.283</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	7.518.157	8.011.978	7.986.296	25.682	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.473.322	1.473.322	1.458.157	15.165	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		15.337	15.337		
	02		Al Gobierno Central		15.337	15.337		
		001	Subsecretaría de Energía		15.337	15.337		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	391.698	377.199	369.674	7.525	
	04		Mobiliario y Otros	83.349	68.850	67.957	893	
	05		Máquinas y Equipos	32.283	32.283	30.968	1.315	
	06		Equipos Informáticos	48.260	48.260	45.446	2.814	
	07		Programas Informáticos	227.806	227.806	225.303	2.503	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	414.320	414.409	-89	
	07		Deuda Flotante	10	414.320	414.409	-89	
			<b>RESULTADO</b>	<b>-10</b>	<b>-429.307</b>	<b>-332.146</b>	<b>-97.161</b>	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

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

**c) Indicadores Financieros.**

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales)		77,42	94,71	95,12	100,43	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		0	0	0		
	[IP percibidos / IP devengados]		0	0	0		
	[IP percibidos / Ley inicial]		0	0	0		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		80,63	86,84	53,89	62,05	2
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		80,63	87,87	53,89	61,32	2

**Notas:**

- 1) Nuestra institución no solicitó aportes fiscales extraordinarios debido a que su ejecución se ha enmarcado en lo aportado por el estado
- 2) El saldo final se ve fuertemente incrementado por el aumento de ingresos por licencias médicas de nuestros funcionarios, por esta razón, el monto de la deuda flotante solo representa el 53% del saldo final.

#### d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012 <sup>17</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>477.758</b>	<b>-332.133</b>	<b>145.625</b>
<b>Carteras Netas</b>			<b>-195.060</b>	<b>-195.060</b>
115	Deudores Presupuestarios		1	1
215	Acreedores Presupuestarios		-195.061	-195.061
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>472.962</b>	<b>-140.785</b>	<b>332.177</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	472.962	-140.785	332.177
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>4.796</b>	<b>3.712</b>	<b>8.508</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	52.191	-3.916	48.275
116	Ajustes a Disponibilidades	226	35	261
119	Trasposos Interdependencias		8	8
214	Depósitos a Terceros	-40.063	3.339	-36.724
216	Ajustes a Disponibilidades	-7.558	4.246	-3.312
219	Trasposos Interdependencias			

#### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Proyecto de Atención de Usuarios	111.200	111.200	111.200	Atención Usuarios, que corresponde a la 2da 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
Fiscalización Indirecta	158.700	158.700	158.700	Monitoreo de mercado, donde se plantea medir el desempeño de los agentes en los procesos más relevantes de la industria energética que fiscalizamos

<sup>17</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) **Transferencias**<sup>18</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 (M\$)	Presupuesto Final2013 (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	0	15.337	15.337	0	1
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

Nota:

- 1) Corresponde a la devolución del monto no ejecutado del convenio de transferencia de Eficiencia Energética

---

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

**g) Inversiones<sup>19</sup>**

**No Aplica** - El Servicio no conto para el año 2013 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 2013							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>20</sup>	Ejecución Acumulada al año 2013 <sup>21</sup>	% Avance al Año 2013	Presupuesto Final Año 2013 <sup>22</sup>	Ejecución Año2013 <sup>23</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

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

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

21 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2013.

22 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2013.

23 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2013.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO <sup>24</sup>	% Cumplimiento <sup>25</sup>	Notas
				2011	2012	2013				
Fiscalización	Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de instalaciones rechazadas en el año t} / \text{Total de instalaciones inspeccionadas en el año t}) * 100$	%	83% (6437/7719)*100	79% (5149/6497)*100	85% (6173/7295)*100	80% (5760/7200)*100	SI	105.78%	1
	Enfoque de Género: No									
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.	$(\text{Sumatoria (Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos) elaborados el año t} / N^{\circ} \text{ total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t}) * 100$	%	100.0% (13.0/13.0)*100	100.0% (23.0/23.0)*100	100.0% (19.0/19.0)*100	100.0% (18.0/18.0)*100	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									

<sup>24</sup> Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

<sup>25</sup> Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Atención de la Ciudadanía	Porcentaje de reclamos resueltos 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 periodo t.)*100	%	47%	73%	84%	70%	SI	120.19%	2
				(2025/4284)*100	(6027/8207)*100	(6741/8013)*100	(6300/9000)*100			

Enfoque de Género:  
No

Autorizaciones y registros	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	N.M.	80días	73días	140días	SI	192.52%	3
				2635/33	1818/25	2800/20				
Enfoque de Género: No										

Fiscalización	Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.	Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t	numero	10.4núm ero	10.4núm ero	10.9núm ero	10.0núm ero	SI	108.60%	4
				643.0/62.0	541.8/52.0	607.9/56.0	600.0/60.0			

Enfoque de Género:  
No

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>	100 %
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio:</b>	100%

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 10 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo <sup>26</sup>	Producto <sup>27</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>28</sup>	Evaluación <sup>29</sup>
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
Remover los obstáculos que dificultan la inversión en energía: Acortar plazos de tramitación de concesiones	Agilizar los procesos en la tramitación de las solicitudes de concesión a través de un proceso de sistematización mediante un sistema informático	1 - 3	A tiempo en su cumplimiento
Incentivar políticas efectivas de ahorro energético promoviendo el uso de artefactos domésticos eficientes	Incentivar políticas efectivas de ahorro energético	1 - 4	A tiempo en su cumplimiento

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

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

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

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



## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

### Resultado Metas Eficiencia

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	90.00%	90.00%	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información			O		Mediana	10.00%	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

## Anexo 7: Premios o Reconocimientos Institucionales

Durante el año 2013 la Superintendencia de Combustibles participó por segundo año consecutivo postulando varias iniciativas institucionales al Programa Desafío Chilegestiona que evalúa capacidad de análisis, creatividad, innovación y mejoramiento en la gestión de los procesos desarrollados y ejecutados por las instituciones del Estado; algunas de las cuales fueron generadas directamente por los funcionarios de nuestra Institución.

La Superintendencia en esta oportunidad, obtuvo el segundo lugar entre 209 servicios postulantes, siendo premiado el proyecto de la SEC denominado "Certificación Única on line de Artefactos: Sello SEC" que tiene por objetivo dar a conocer a los usuarios de una forma simple, aquellos productos que cumplen con la normativa vigente en Chile, y que por ende, no revisten riesgos para la seguridad de las personas. Concretamente la Superintendencia ha dispuesto la incorporación al sistema de certificación y etiquetado, del Sello SEC, un sello único de certificación de seguridad de productos, vinculado a un código QR y a un código numérico que al ser escaneado con un Smartphone o ingresado a nuestro sitio WEB ([www.sec.cl](http://www.sec.cl)) se obtiene información detallada de la Certificación.