
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2010**

**SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1465, torre 3, local 10 Santiago de Chile
Call Center 600 6000 732
Página web: www.sec.cl

Índice

1. Presentación.....	2
2. Resultados de la Gestión año 2010.....	4
2.1. Resultados de la Gestión Institucional asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010	4
2.2. Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	10
3. Desafíos para el año 2011.....	22
4. Anexos.....	26
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	27
Anexo 2: Recursos Humanos.....	33
Anexo 3: Recursos Financieros.....	39
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	46
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	48
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/ Instituciones Evaluadas.....	48
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	49
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	50
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	51
Anexo 10: Propuestas Fondo de modernización de la Gestión Pública.....	51

1. Presentación

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, tiene como principal función vigilar la adecuada operación de los productos y servicios energéticos en términos de seguridad y calidad, buscando que las operaciones y el uso de estos recursos no constituyan peligro para las personas y sus cosas. Desde el 01 de febrero de 2010, la institución se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía. Recientemente, en el mes de abril de 2011, y luego de un proceso de selección llevado a cabo por el Servicio Civil, S.E. el Presidente de la República, don Sebastián Piñera Echenique, ha nominado a quien suscribe, en el cargo de Superintendente.

Actualmente la Superintendencia cuenta con 235 trabajadores distribuidos en un 73% en el nivel central y el 27% restante en las 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales. Su estructura organizacional está definida principalmente por las Divisiones de Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Combustibles con sus respectivos departamentos técnicos Generación y Transporte, Depto. de Sistemas y Depto. de Inspección en el caso del mercado eléctrico y los departamentos de inspección, sistemas, y de combustibles líquidos del área de los combustibles y el gas. El presupuesto de la SEC para el 2011, según la Ley es de M\$ 9.051.

Respecto de los clientes que atiende la SEC, podemos mencionar los asociados a los mercados del área eléctrica tales como: 70 generadoras - 12 transportistas - 36 distribuidoras - 37 PMGD - 23.660 kms. de redes - 5 millones de clientes regulados aproximadamente y del ámbito de los Combustibles y el Gas - 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 2010 la Superintendencia tuvo significativos logros. En un año marcado por el terremoto que azotó nuestro país, nuestra institución si bien logró posicionar los temas y alcanzar las metas definidas en su plan estratégico, también logró incorporar a nuestro quehacer una nueva mirada desde la perspectiva de la prevención y manejo de emergencias y accidentes.

En relación con los Proyectos relevantes de la SEC podemos mencionar la implementación de la Ley N° 20.365: "Ley de Colectores Solares". Durante 2010 se establecieron los procedimientos para la autorización de Organismos de Certificación (OC) y Laboratorios de Ensayos (LE), se seleccionaron las normas para certificar los colectores solares y depósitos acumuladores. Durante el año se autorizaron 3 OC y 1 LE. Para 2010 se incorporaron M\$ 428 para fiscalización.

En el área de Concesiones Eléctricas, durante el año 2010 se logró mejorar la sistematización y estandarización del proceso, lo que junto con el fortalecimiento del equipo de profesionales permitió tramitar un total de 140 concesiones, incrementando en 25% la productividad respecto al año 2009. Este proyecto de continuidad se implementó con la inyección de recursos económicos del orden de M\$150.000 en 2008. Esto, ha tenido como consecuencia un impacto favorable en los resultados e indicadores de gestión asociados a este ámbito. Respecto de los profesionales incorporados, la acción realizada durante 2010 fue institucionalizar la unidad de concesiones incorporando a los nuevos profesionales (10) a la contrata. Profesionales contratados con los recursos disponibles durante 2009 en calidad de honorarios.

En el ámbito de la seguridad de las instalaciones de gas, se destaca como hito relevante, que durante el año 2010 no se registraron fatalidades por intoxicación de monóxido de carbono, lo cual está relacionado con la implementación y fiscalización del sistema de certificación de instalaciones de gas, cifra que contrasta con las conocidas a la fecha de la implementación del sistema (año 2001), cuando los afectados sobrepasaban las 30 personas al año.

Compromisos para 2011

En Fiscalización, durante el año 2011 se trabajará en el diseño conceptual que permita incorporar sistematización a los procesos de fiscalización indirecta que SEC desarrolla. La idea es abordar en primer lugar aquellos procesos que representan la mayor complejidad entre los que se encuentran el proceso de facturación eléctrico, algunos procesos de calidad de servicio en distribución eléctrica y el sistema de gestión de integridad de riesgo para el transporte y distribución de gas de red.

En el área de Concesiones eléctricas se desarrollará una plataforma tecnológica que permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones. Entre ellos 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 se sistematizarán una serie de validaciones sobre la información y se mejorará significativamente la trazabilidad del trámite. Lo anterior permitirá 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.

En Colectores Solares se implementará un programa de fiscalización dirigido a Instalaciones de Sistemas Solares Térmicos (declaradas ante SII y afectas a beneficio tributario). Y en Eficiencia Energética Durante este año se incorporarán al programa de Etiquetado de Eficiencia Energética los primeros productos a gas, que son calefones y cocinas. Además, se incorporarán los productos eléctricos lavadoras de ropa, consumo stand by para los DVDs y Equipos de música.

En el ámbito de los desarrollos normativos, durante 2011 se presentará al Ministerio de Energía la propuesta de modificación al Reglamento de Seguridad para almacenamiento, transporte y distribución de de gas licuado de petróleo, actual DS N° 29, de 1986. También se elaborará una Modificación al Reglamento de Seguridad para plantas de Gas Natural Licuado (GNL), actual DS N° 277, de 2007. Finalmente se elaborará un nuevo Reglamento de Seguridad para la actividad de transporte de GNL mediante camiones tanques y se trabajará sobre la modificación al Reglamento para la certificación de productos eléctricos y de combustibles, actual DS N° 298.



LUIS AVILA BRAVO
Superintendente

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

2. Resultados de la Gestión año 2010

2.1. Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010.

2.1.1. Ley Colectores Solares.

Durante el año 2010, en la Ley de Presupuestos se aprobaron para la Superintendencia los recursos necesarios para la implementación de la Ley N° 20.365: “Ley de Colectores Solares”. Desde la perspectiva presupuestaria, este es el único proyecto no asociado a Presupuesto de Continuidad. Los proyectos de continuidad, cuyo presupuesto venía de años anteriores son Concesiones y Rediseño del Proyecto de Fiscalización, los cuales no tuvieron recursos extras en la Ley de Presupuestos 2010. La implementación de la Ley 20.365, se vincula a los productos estratégicos “Fiscalización” y “autorizaciones y registros”.

Para llevar adelante la Ley de Colectores que consideraba para 2010 la aprobación del presupuesto para su implementación se incorporaron M\$ 428.000 en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, fortaleciendo la capacidad de fiscalizar la norma.

Se establecieron los procedimientos para la autorización de Organismos de Certificación (OC) y Laboratorios de Ensayos (LE) en RE 1150 del 26 de mayo de 2010, se seleccionaron las normas europeas (UNE 12.975, 12.976 y 12.977) para la certificación de los colectores solares y depósitos acumuladores y se establecieron los protocolos de ensayos para la certificación y registro de los productos componentes de un SST. En el transcurso del año 2010 se autorizaron 4 OC y 1 LE, con competencias en CST y DA.

A fines del año 2010 se estableció el procedimiento para la autorización de OI para SST (Sistema Solar Térmico) en RE 3681 del 13 de diciembre de 2010 y se establecieron las directrices del procedimiento de inspección que fue publicado en RE 02 del 03 de enero de 2011.

A nivel de desarrollos informáticos, se implementó el sistema que administra el registro de productos CST, CSTI y DA, asimismo se estableció la forma de trabajar a nivel integrado con el SII.

De esta forma a fin del año 2010, ya contábamos con Organismos de Certificación y Laboratorios de Ensayo autorizados, el sistema de registro operando, 95 productos autorizados (entre CST, CSTI y DA) y 1646 productos registrados (Gráficos 1 y 2).

Grafico N° 1: Tipo de productos Autorizados.

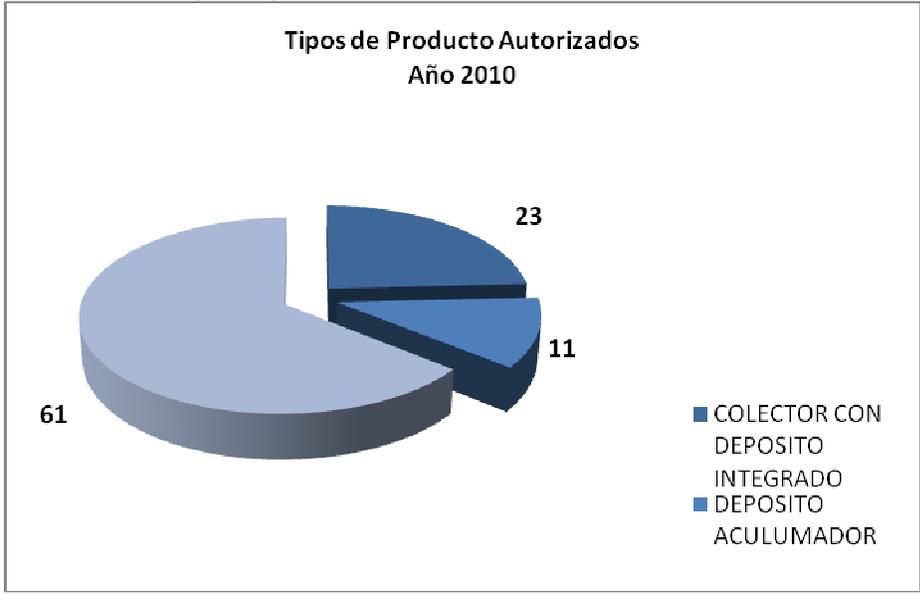


Grafico N° 2: Cantidad de Productos Registrados durante el año 2010 en el sistema de certificación.

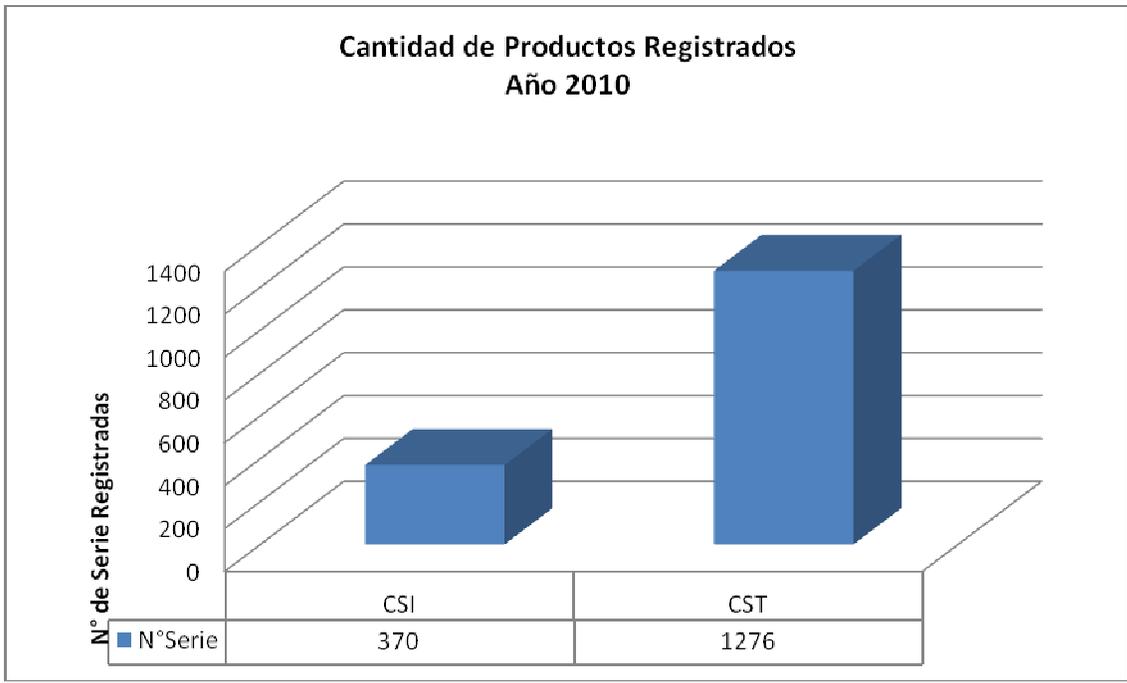
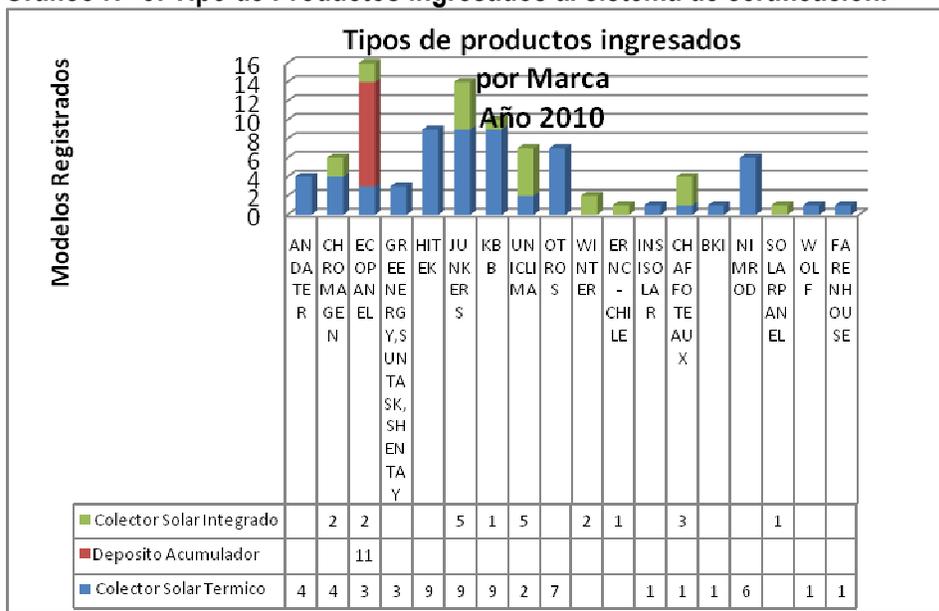


Grafico N° 3: Tipo de Productos ingresados al sistema de certificación.



A nivel estratégico se contrató personal en regiones (fiscalizadores) de acuerdo a lo programado, se definieron los roles para el registro y la fiscalización de SST a nivel nacional. Durante el año 2010 no se presentaron solicitudes al SII para optar al beneficio tributario.

En cuanto al avance comprometido, los siguientes son los hitos que se cumplieron satisfactoriamente:

a). Documentación de Reglamentación 2010.

Resolución Exenta N° 1150, que reglamenta el procedimiento de registro de CST y DA (Depósito de Acumulación) y la autorización de Organismos y Laboratorios, publicada el 26/05/2010.

Resolución Exenta N° 1185, que reglamenta el procedimiento electrónico para el registro, publicada el 27/05/2010.

Se elaboraron Protocolos de ensayos para CST y DA, preparados el 01/05/2010

Resolución Exenta N° 1186, que aprueba los protocolos de ensayos antes mencionados, publicada el 27/05/2010.

Resolución Exenta N° 3165, que modifica el alcance del protocolo de ensayos para depósitos acumuladores de agua caliente sanitaria PDA N° 1, respecto a volúmenes de acumulación, publicada el 03/11/2010.

Resolución Exenta N° 3681, que establece el procedimiento para la autorización de Organismos de Inspección de Sistemas Solares Térmicos, publicada el 13/12/2010.

b). Autorizaciones de Organismos de Certificación (OC) y Laboratorios de Ensayo (LE).

Resolución Exenta N° 1720, que autoriza a la empresa Servicios de Ingeniería y Calidad S.A. (SICAL) como Organismo de Certificación para los productos CST, CSTI y DA., publicada con fecha 06/07/2010.

Resolución Exenta N° 1997, que autoriza a la empresa Sociedad de Ingeniería y Certificación de Calidad Ltda. (INGCER) como Organismo de Certificación para los productos CST, CSTI y DA., publicada con fecha 30/07/2010.

Resolución Exenta N° 1999, que autoriza a la empresa Servicios de Ingeniería y Laboratorio S.A. (SILAB) como Laboratorio de Ensayos para los productos CST, CSTI y DA., publicada con fecha 30/07/2010.

Resolución Exenta N° 2305, que autoriza a la empresa Ivonne Loo Vásquez Ingeniería y Certificación de Productos Combustibles EIRL (ICOMCER) como Organismo de Certificación para los productos CST, CSTI y DA., publicada con fecha 24/08/2010.

Resolución Exenta N° 2829, que autoriza a la empresa Centro de Estudios, Medición y Certificación de Calidad CESMEC S.A., como Organismo de Certificación para los productos CST, CSTI y DA., publicada con fecha 05/10/2010.

c). Sistema informático para el registro.

En agosto de 2009 se adjudicó el desarrollo del sistema informático a la empresa TECNOVA.

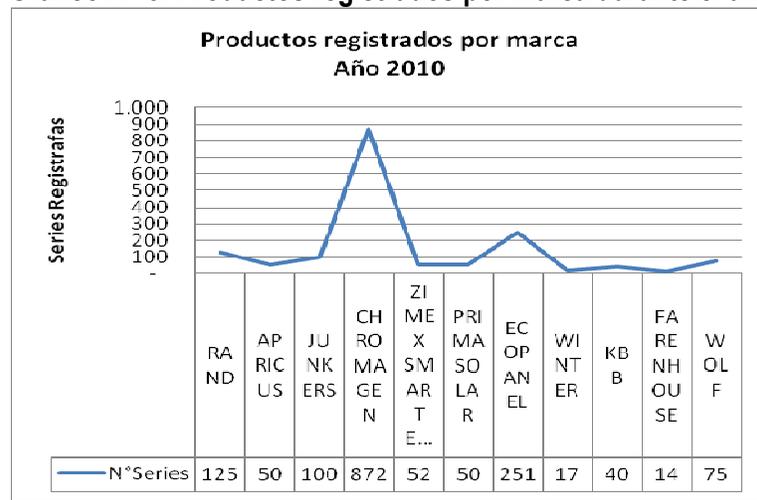
En febrero de 2010 el Desarrollo de la Aplicación módulo Administración - Usuario, Resolución SEC y Registro de Organismos de Certificación desarrollados 100%.

Desarrollo Aplicación módulo Integración SII y Reportes 100% a Junio de 2010.

Elaboración Documentación técnica, Resolución y Manual de usuario, registró un desarrollo del 100% en Junio de 2010

Capacitación a Organismos de Certificación, Laboratorios de Ensayos y marcha blanca del sistema, realizada en Julio de 2010.

Grafico N° 3: Productos registrados por marca durante el año 2010.



d). Estado de documentación para la inspección al 14/04/10.

Elaboración de Resolución que define el procedimiento de inspección a Sistemas Solares Térmicos, preparada en año 2010. Se publica Resolución Exenta N° 02 de 03/01/2011, que establece el procedimiento a Sistemas Solares Térmicos incluye el protocolo de inspección.

e). Estado de avance del sistema informático para la inspección.

Se preparó la licitación y se declaró desierta en 2 oportunidades en el año 2010. Actualmente se licitó en enero de 2011, y se adjudicó a la empresa INGELAN quienes se encuentran desarrollando el sistema de inspección.

f). Operatividad del proyecto.

Conforme a lo programado, se realizó concurso público para los cargos de Coordinador y Profesional de Certificación para llevar a cabo el proyecto de Colectores Solares Térmicos. Dicho concurso finalizó con éxito.

En forma paralela al concurso antes mencionado, se concursan los cargos de fiscalizadores por región para el apoyo y desarrollo del proyecto de Colectores.

Se habilitaron oficinas en sede Manuel Rodríguez, para que el equipo de Colectores desarrolle su trabajo.

Se realizaron concursos para los cargos de Secretaria, Profesional Informático y para el cargo de Profesional de Inspección los que finalizaron con éxito-

Se realizó una licitación para la compra de instrumentos de apoyo a la fiscalización, la cual se declaró desierta, actualmente se encuentra nuevamente en licitación en pleno proceso.

En Diciembre de 2010, se realiza la compra de 2 vehículos para apoyo de regiones para la fiscalización.

Se elaboró un programa de capacitaciones para los profesionales que trabajarán en el proyecto de Colectores Solares (Fiscalizadores Regionales) el cual se licitó y adjudicó a la empresa DEUMAN, en diciembre de 2010

Se elaboraron las definiciones de estrategias, roles y directrices para las fiscalizaciones (Plan de fiscalización) a nivel Nacional.

Es importante destacar que al 31 de Diciembre de 2010 no existe NINGUNA declaración jurada ante el SII para hacer uso del beneficio tributario.

2.1.2. Proyecto Fiscalización.

El Proyecto “Rediseño del Proceso de Fiscalización” cuenta con recursos asignados por la Dirección de Presupuestos para su ejecución¹ desde el año 2007. Por lo tanto, es un proyecto de continuidad.

El objetivo del Proyecto, es revisar, actualizar y perfeccionar el proceso de fiscalización, que por imperativo legal, es el más relevante producto estratégico de nuestra institución. En principio, el proyecto aborda el proceso de fiscalización directa para las áreas técnicas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles con el fin de lograr mayor cobertura, eficiencia y eficacia.

Para lograr realizar la Gestión del Cambio; incorporar las nuevas definiciones; insertar la “nueva cadena de valor” y plasmar la gestión diaria con los nuevos conocimientos, se implementó el “modelo de gestión

¹ Total aprobado año 2009 M\$108.370.

de riesgo” para los trámites de Fiscalización en Terreno del área de inspección Eléctrica y del área Combustibles, incorporando a la cultura organizacional las nuevas definiciones.

Los resultados del proyecto han sido claves para la reorientación de la Planificación Estratégica Institucional, en pro de la eficiencia, eficacia, cobertura y otros aspectos trascendentales para el cumplimiento de la Misión.

Durante el año 2010, se completó el periodo de implementación del rediseño del proceso de fiscalización directa a nivel nacional. Esta implementación permitió que durante el 2010, en 8 de cada 10 inspecciones en terreno, se detectaran situaciones de riesgo, lo que a su vez permitió tomar medidas correctivas inmediatas para reducir o eliminar dicho riesgo, sin perjuicio de instruir al propietario la regularización de la instalación. Consecuentemente en el mismo periodo, se generaron los indicadores de gestión de los procesos relevantes de la Superintendencia Comprometiendo en la formulación presupuestaria las Definiciones Estratégicas del Servicio.

Finalmente el proyecto “Concesiones” es un proyecto de continuidad de gran relevancia dentro de los procesos que desarrolla la SEC por su impacto en el mercado energético del país. Durante el año 2010 tuvo significativos avances en sus resultados, respondiendo así a la necesidad de fortalecer uno de los productos estratégicos relevantes de la se SEC que es Autorizaciones y Registros. Este proyecto de continuidad se implementó con la inyección de recursos económicos del orden de M\$150.000. Como resultado se han ampliado de manera importante los trámites y etapas que se desarrollan electrónicamente, se han sumado la formalización de nuevas Órdenes de Servicio (trámites) y se han automatizado 15 nuevos trámites, lo que sumado a los nuevos profesionales incorporados al equipo de trabajo, permitieron cumplir de mejor forma con los objetivos definidos, lo que ha tenido como consecuencia un impacto favorable en los resultados e indicadores de gestión asociados a este ámbito.

Durante el año 2010 se logró también mejorar la sistematización y estandarización del proceso de trámite de Concesiones, lo que sumado al fortalecimiento del equipo de profesionales mencionado anteriormente, permitió tramitar un total de 140 concesiones, incrementando en 25% la productividad respecto al año 2009.

2.2. Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Resultados de la Gestión por Producto Estratégico

A modo de contextualización, se debe reiterar que los Productos Estratégicos de la SEC para el año 2010 son:

1. Fiscalización

Fiscalización Directa, Fiscalización desarrollada en terreno, en todos los ámbitos de Electricidad, Gas y Combustibles líquidos

Fiscalización Indirecta, Fiscalización Técnica Documental de todos los proyectos en los ámbitos de Electricidad, Gas y Combustibles líquidos

Fiscalización Tercerizada, Fiscalización desarrollada a las Empresas, Entidades, Laboratorios, etc., las cuales desarrollan una labor de certificación

2. Estudios y Normas

Desarrollo de normas técnicas para la operación de los agentes vinculados a las instalaciones.

3. Autorizaciones y registros

Concesiones

4. Atención de los clientes

Atención de Consultas y Reclamos.

Difusión y Educación

2.2.1. Producto Estratégico 1: Fiscalización

A) Fiscalizaciones directas e indirectas área eléctrica:

A.1. Fiscalización de Instalaciones Interiores Eléctricas

Durante el año 2010, esta Superintendencia y en especial el Departamento encargado de las fiscalizaciones, ha trabajado fuertemente en la consolidación del proyecto de rediseño al proceso de fiscalización. El trabajo del Departamento se ha orientado en la definición y homogenización de conceptos y criterios para enfrentar de manera eficaz y con mayor eficiencia la tarea de fiscalización, focalizando los esfuerzos en función del riesgo potencial y el impacto real de la acción fiscalizadora desarrollada. Durante el año 2010, con la implementación y uso del sistema "scoring" implementado el 2009, para la identificación de instalaciones riesgosas, se llegó a obtener una tasa de rechazo de las fiscalizaciones realizadas en terreno de 80,3%, esto quiere decir que de 10 instalaciones fiscalizadas, 8 fueron

identificadas riesgosas dando origen a los respectivos procesos administrativos, lo cual es una muestra, de que estamos siendo capaces de dirigir nuestra mirada y nuestra acción a los lugares donde la acción de esta Institución es más necesaria y su impacto es más relevante para la seguridad de las personas.

En este ámbito se puede destacar también, que durante el año 2010, la Superintendencia centró sus esfuerzos en desarrollar un programa más eficiente para fiscalizar un mayor porcentaje de instaladores e instalaciones. Para alcanzar este objetivo, primero se profundizó de manera significativa la fiscalización indirecta, es decir, se fortaleció el procedimiento a través del que verifica y revisa que los proyectos presentados cumplan con la normativa vigente en cuanto a sus instalaciones, por lo tanto, se chequea la forma y el fondo en términos documentales de las declaraciones presentadas. A su vez, y de manera complementaria, se realiza una exhaustiva fiscalización directa (en terreno) de aquellas instalaciones que pueden representar un riesgo mayor, cumpliendo con ello el objeto del programa, que en resumen es verificar principalmente la seguridad y la calidad en las instalaciones.

Resultado Indicador de Desempeño – Formulario H

- Durante el año 2010, la cantidad de fiscalizadores destinados a desarrollar labores de inspección en el área de electricidad fue de 31, lo que nos da como indicador de fiscalización mensual para el área eléctrica el siguiente:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de fiscalizaciones año}}{\text{N}^\circ \text{ de fiscalizadores}} = \frac{21791}{31} = 702,93$$

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ fiscalizaciones anual por fiscalizador}}{\text{Meses}} = \frac{702,93}{12} = 58,6$$

- En consecuencia, durante el año 2010 se realizaron 58,6 promedio de fiscalizaciones directas e indirectas al mes por fiscalizador.

A.2.- Segmento de Generación y Transmisión

El área de la Generación y la Transmisión Eléctrica es uno de los sectores que de manera más significativas ha experimentando modificaciones regulatorias, las que si bien responden al crecimiento y demanda del sector y propenden al mejor funcionamiento del mercado, han generado nuevas necesidades de fiscalización para esta Superintendencia, a las que ha sido necesario adaptarse y generar las competencias necesarias para el cumplimiento de nuestro rol fiscalizador, como es el caso de la entrada en vigencia de la Ley 20.257, que introdujo modificaciones respecto de la generación eléctrica con fuentes de energía renovables no convencionales, las que nos corresponde fiscalizar a partir del año 2010.

También, durante el año 2010, se ha continuado la Fiscalización de los Planes de Expansión del Sistema de Transmisión Troncal del Sistema Interconectado Central, tanto del proceso de Licitaciones como del cumplimiento de los plazos establecidos en los decretos para la construcción y puesta en servicio de las obras de transmisión. Entre la información relevante para este sector, se puede señalar que:

1. Entraron en servicio, con 18 meses de atraso respecto de lo establecido en los correspondientes decretos, es decir, los días 21 de enero y 19 de mayo, respectivamente, las Líneas de Transmisión “Charrúa - Nueva Temuco 2 x 220 kV” y “El Rodeo Chena 1 x 220 kV”. Asimismo, se continuó con la fiscalización de las obras contempladas para el período 2007-2008: 23 obras de ampliación y 1 obra nueva. De las obras de ampliación, han entrado en servicio 5 proyectos, se han declarado desiertos 8, 4 proyectos están atrasados y los 6 restantes están dentro de los plazos señalados en los decretos respectivos. La obra nueva está atrasada.

2. De las obras consideradas para el período 2008-2009, cuyos decretos incluyen 3 obras de ampliación y 1 obra nueva, tenemos que de las obras de ampliación, 2 de los proyectos definidos en este período experimentan atrasos, mientras que el otro fue declarado desierto. Por su parte, la obra nueva se encuentra dentro de los plazos definidos en el decreto de adjudicación. Para el período 2009-2010, existen 6 obras de ampliación. La licitación de una de ellas fue declarada desierta y los otros 5 proyectos están con orden de proceder.

3. En el ámbito de la fiscalización de los Informes de Análisis de Falla asociados a los Sistemas Interconectados Central y del Norte Grande, estos informes reflejan los estándares de seguridad y calidad bajo los cuales operan los sistemas eléctricos que abastecen cerca del 99% de la población. Es así que podemos señalar que durante el año 2010, SEC recibió 432 informes de falla, lo que indica que este sistema experimentó un aumento de fallas en relación a las del año 2009 (387) y manteniéndose en el promedio de los años 2007 (413) y 2008 (459). Este retroceso experimentado el año 2010, tiene una relación directa con los daños que las instalaciones eléctricas de generación y transmisión evidenciaron como consecuencia del terremoto del 27 de febrero de 2010, situación que también ha influido en el aumento de los tiempos de respuesta ante fallas respecto al año 2009, siendo las fallas de duración superior a 2 horas, 1/3 del total de fallas.

Respecto de la profundidad, las interrupciones de suministro inferiores a 70 [MW] corresponden al 90% para el SIC y 82% para el SING.

4. Fiscalización Grandes Fallas, durante el año 2010, de las 432 fallas informadas en el punto precedente, 7 casos pueden calificarse como grandes fallas en el sistema. En estos casos, la SEC ha iniciado el procedimiento administrativo correspondiente, resumen que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Grandes Fallas año 2010

Fallas	Zona Afectada	Medidas Tomadas	Situación al 31.12.2010
14 marzo	entre Taltal y Chiloé	Formulación cargos 30.07.10	En análisis de descargos
28 junio	VI Región	Formulación cargos 13.10.10	En análisis nueva información de probatorios
19 julio	Zona Sur de Santiago	Formulación cargos 17.12.10	En análisis de descargos
27 julio	RM, VI y VII Región	-	Formulación de cargos en proceso
28 julio	RM, VI y VII Región	Formulación cargos 16.12.10	En análisis de descargos
30 octubre	II y III Región	-	Formulación de cargos en proceso
20 noviembre	Arica	-	En análisis posible formulación de cargos

Como parte de este proceso administrativo, se solicitó a los CDEC efectuar una auditoría respecto del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el capítulo 4 de la Norma Técnica de Seguridad y Calidad de Servicio, referente a las exigencias mínimas para sistemas de información y comunicación, resultados se entregaron durante el año 2011.

5. Control de estadísticas de los Medios de Generación No Convencionales y de los Pequeños Medios de Generación Distribuidos (PMGD), a propósito del DS 244/05 y la NTCO de 2007, en el año 2010, se presentaron 42 nuevos proyectos en el Sistema Interconectado Central con el objeto de conectarse a redes de distribución (PMGD), los que aportarán un total de 129 MW al sistema. Por su parte en este mismo período entraron en operación 9 proyectos que en total aportan 24,3 MW al sistema, proceso que se llevó adelante sin que se presentaran controversias o discrepancias respecto a este tema.

En la tabla siguiente se indica la distribución de esta generación por tipo de combustible utilizado:

Tabla N° 2: Proyectos de PMGD informados a SEC el año 2010

PMGD	Biogas	Eólica	Fotovoltaica	Gas	Hidroeléctrica	Otros*	Total
	4	1	2	2	32	1	42

6. Monitoreo del cumplimiento de la obligación contenida en la Ley N° 20.257, durante el período 2010, se fiscalizaron los balances de inyecciones y obligaciones de las empresas generadoras, que son publicados mensualmente por los CDEC, con el objeto de tener una aproximación respecto del cumplimiento de la obligación, que una cantidad de energía equivalente al 5% de los retiros, haya sido inyectada a cualquiera de los sistemas por medios de generación renovables no convencionales propios o contratados. El resultado preliminar es que existen empresas con déficit, sin embargo, hay gran cantidad de energía ofertada por lo cual las empresas deficitarias podrán comprar energía con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en esta Ley.

A.3. Índices de Continuidad 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. El año 2010, para la ejecución de la Encuesta, se consideró una muestra de entrevistas a 16.598 consumidores, las que se realizaron entre los meses de diciembre del 2009 y enero del 2010, lo cual representa un incremento de 1.7% respecto a los usuarios entrevistados el año anterior.

Para el cálculo del ranking del año 2010, al igual que años anteriores, los resultados de cada una de las concesionarias fueron corregidos en función de la calidad de la información que entregaron a la SEC, lo cual es un fuerte incentivo para que las empresas entreguen datos libres de errores que puedan distorsionar los resultados del cálculo del ranking.

De la ejecución de este Ranking, se concluye que el 46% de los usuarios valora la calidad del servicio recibido en relación al precio pagado, versus un 53% el año anterior, es decir, el consumidor eléctrico percibe un empeoramiento en la calidad de servicio que recibe desde la concesionaria que le suministra energía. Además, de un total de 34 concesionarias 18 presentaron algún alimentador con los índices de calidad fuera del estándar, lo que representa un 52.9%, que es exactamente el mismo porcentaje obtenido el año anterior.

B) Fiscalización Directa en el Área Combustibles

B.1.Fiscalización Directa a Instalaciones de Combustibles Gaseosos.

En el año 2010, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el ámbito de las fiscalizaciones y el monitoreo del mercado del Gas, profundizó la consolidación del proyecto de fiscalización, dirigiendo su accionar de acuerdo a las definiciones establecidas en el marco de este proyecto y por ende, la aplicación y mejora continua de los procesos basados en la detección oportuna del riesgo y en la entrega de señales claras al mercado, de manera tal, que nuestra la acción pueda repercutir más allá de los lugares donde logramos llegar físicamente.

B.1.1. Instalaciones rechazadas respecto del total de instalaciones riesgosas fiscalizadas:

Durante el año 2010 la Superintendencia centró sus esfuerzos en mejorar sus resultados en la focalización en el riesgo de su accionar en el ámbito del gas, es así que en el caso del Departamento Técnico de Inspección Combustibles (DTIC), que es el responsable de fiscalizar las instalaciones interiores de gas en baja presión, que son las que más afectan a las personas como consumidor final de servicios y productos de gas, se alcanzó un porcentaje del 82,5% de rechazo en Santiago, que es la región que mayor cantidad de estas instalaciones concentra, es decir, que del total de inspecciones en terreno, en más de un tercio de los casos, éstas se han dirigido a lugares donde era absolutamente necesario la intervención del organismo fiscalizador.

Tabla Nº 3: Porcentaje instalaciones rechazadas por riesgosas.

Porcentaje de instalaciones rechazadas respecto del total de instalaciones riesgosas fiscalizadas. ASIGNACION PREFISCALIZACION SCORING 1a INSPECCION (DTIC - TC6)	
N° Inspecciones Directas (TT)	331
N° Inspecciones rechazadas	273
Indicador (% rechazo)	82,5

B.1.2. Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de Combustibles Gaseosos:

Para el caso de nuestras fiscalizaciones, y al tomar en cuenta tanto las inspecciones en terreno, como las correspondientes a las fiscalizaciones técnicas documentales, tenemos un promedio para el área completa de Gas de 26 fiscalizaciones mensuales por fiscalizador, las que se pueden detallar en Inspección Combustible (instalaciones interiores de Gas), Sistema Combustibles (redes de gas), y calidad del gas, según el cuadro siguiente:

Tabla N° 4: Promedio mensual fiscalizaciones por fiscalizador área GAS.

Promedio mensual de fiscalizaciones directas e indirectas por fiscalizador			
Ítem	DTIC	DTSC	GAS
N° Inspecciones Directas (TT)	659	356	1015
N° Inspecciones Indirectas (TD)	590	488	1078
N° Fiscalizadores	5.4	2.0	7,4
Indicador	19	35	24

B.2.Fiscalización Directa a Instalaciones de Combustibles Líquidos.

B.2.1. Calidad de los Combustibles Líquidos.

Durante el año 2010 en la Región Metropolitana se desarrollaron 2 Programas para la fiscalización la calidad de los Combustibles Líquidos, denominados Programa Muestras RM y Programa de fiscalización Directa PPDA.

Con relación al Programa Muestras RM, se analizaron **154** muestras provenientes de 59 instalaciones, de acuerdo a la distribución que se indica en Tabla Resumen del Muestreo.

Tabla N° 5: Resumen Muestreo C.L. Región Metropolitana

Tipo de Instalación CL	N° Instalaciones
Planta Almacenamiento y Distribución	1
Expendio al Público	52
Consumo Propio	6
Vehículo de Transporte	0

B.2.2. Resultados Calidad CL Programa Muestras RM.

En lo que se refiere a la calidad de los combustibles líquidos, en el marco del Programa de Muestras RM, se inspeccionaron 59 instalaciones (expendios de combustibles líquidos) de las que se extrajeron un total de 154 muestras de los diferentes combustibles (diesel; bencina 93, 95 y 97 octanos; y kerosene). Del análisis de las 154 muestras, se obtuvo como resultado que 20 muestras no cumplían con los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente, lo que representa un 13% de rechazo.

B.2.3. Resultados Programa Fiscalización Directa Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica (PPDA).

En el marco del Programa de Fiscalización Directa de la Calidad de los Combustibles Líquidos en la Región Metropolitana (PPDA), se inspeccionaron **179** instalaciones y se analizaron un total de **700** muestras obtenidas desde tanques de combustibles líquidos.

Como resultado de las fiscalizaciones realizadas en terreno, se clausuraron temporalmente 4 instalaciones de expendio de combustibles líquidos al público por no cumplimiento de las especificaciones de calidad de producto, y se efectuó un total de 10 procesos administrativos de sanción.

B.2.4. Resultados Calidad Combustibles Líquidos en Resto País.

Durante el año 2010, la fiscalización de instalaciones de combustibles líquidos en el resto de las regiones del país, estuvo focalizada en aquellas instalaciones de expendio al público de CL calificadas como de mayor riesgo, considerando el tipo de concesionario y el historial de reclamos e incumplimientos históricos. Con estas variables, se inspeccionaron un total de 24 instalaciones de expendio al público, con 33 muestras extraídas para análisis.

Tabla N° 6: Porcentaje rechazo calidad C.L. Regiones.

Control de Calidad de los Combustibles Líquidos en Regiones.	
Ítem	N°
Instalaciones de Expendio al público inspeccionadas	24
Muestras analizadas	33
Muestras Rechazadas	1
% Rechazo	3.0

El resultado del análisis de las muestras obtenidas, arrojó sólo 1 rechazo, lo que da cuenta, que el mercado de los combustibles líquidos ha internalizado adecuadamente las señales entregadas por el organismo fiscalizador a través de los años, y que actualmente, en general, tanto en

Santiago, como en regiones, las empresas de distribución y expendio de CL, están cumpliendo mayoritariamente los estándares de calidad que la normativa vigente establecen.

B.2.5. Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de Combustibles Líquidos.

Al observar el total de fiscalizaciones realizadas en el ámbito de los Combustibles Líquidos, esto es, las Técnico Terreno, en que se inspeccionan las diversas exigencias normativas, no sólo en calidad de los Combustibles, sino también en cuanto a las condiciones de seguridad de las instalaciones, sumado a las fiscalizaciones Técnico Documentales de los proyectos ingresados a esta Superintendencia, tenemos que, los fiscalizadores del Departamento de Combustibles Líquidos están fiscalizando un total de 18 instalaciones mensuales por fiscalizador.

Tabla N° 7: Promedio mensual fiscalizaciones por fiscalizador Dpto. C.L.

Promedio mensual de fiscalizaciones directas e indirectas por fiscalizador de CL	
Ítem	DTCL
N° Inspecciones Directas (TT)	932
N° Inspecciones Indirectas (TD)	394
N° Fiscalizadores	6
Indicador	18

C. Fiscalización por Certificación.

C.1. Fiscalización de Instalaciones Interiores Domiciliarias y Comerciales de Gas mediante certificación.

Como se ha explicado en otras oportunidades y a modo de contextualización, se debe señalar que toda instalación interior de gas sea esta domiciliaria o comercial, cuando sea nueva, o aquella que sea sometida a modificaciones debe ser Certificada por una Entidad de Certificación, como requisito para ser presentada su declaración ante esta Superintendencia para su registro y así acceder a los permisos municipales requeridos. Durante el año 2010, las Entidades de certificación autorizadas por la SEC, ingresaron a través del sistema CIIGE un total de 15.621 declaraciones a lo largo del país, correspondiendo estas a un total de 223.889 instalaciones, que se detallan el cuadro siguiente:

Tabla N°8: Certificación e Inspección Instalaciones Interiores.

Certificación e Inspección de Instalaciones Interiores Domiciliarias y Comerciales de gas.		
Tipo de Proceso	N° de procesos CIIGE	N° de Instalaciones
Certificación Instalaciones Nuevas	7.350	88.967
Certificación Modificación Instalaciones	3.739	4.865
Inspección Periódica de IIG	4.312	129.309
Conversión	220	668
Total	15.621	223.809

C.2. Fiscalización a Entidades de Certificación de Instalaciones Interiores de gas.

En el año 2010 se fiscalizó el total de las 32 Entidades de Certificación del país.

En la Región Metropolitana, las Entidades de Certificación de Instalaciones Interiores de Gas fueron fiscalizadas en su proceso de certificación, específicamente evaluando la correcta asignación del sello verde.

Además, se realizó un programa a nivel nacional donde se evaluó la correcta aplicación de los procedimientos establecidos en la R.E. 1.250/99, "Establece Procedimiento para la autorización y control de Entidades de certificación de Instalaciones Interiores de gas y procedimientos de certificación, inspección y verificación de la conversión de instalaciones interiores de gas", que comenzó a regir a contar del 01 de enero del 2010. En este último programa, fueron sancionadas 12 de las 32 Entidades de Certificación del país, correspondiendo 8 sanciones a entidades de la Región Metropolitana.

Al igual que en el año 2009, se continuó con la fiscalización exhaustiva a las Entidades de la Región Metropolitana evaluadas como "Deficientes". De las 6 entidades evaluadas, a una de ellas le fue revocada su autorización en el mes de agosto de 2010.

2.2.2. Producto Estratégico 2: Estudios y Normas.

1. Normativa vinculada a Gas Licuado de Petróleo (GLP):

Durante el año 2010 se elaboró el Proyecto de nuevo Reglamento de Seguridad para las instalaciones de Gas Licuado de Petróleo (GLP), reglamento que recoge e incorpora los avances tecnológicos en materia de seguridad para las operaciones e instalaciones de GLP, con lo cual, la normativa en este ámbito, estará actualizada y a la par de los procedimientos y exigencias aplicables a este sector en la actualidad. En la actualidad este Proyecto de Reglamento se encuentra en la etapa final de revisión en el Comité Normativo SEC.

2. Normativa vinculada a Gas Natural Licuado (GNL):

Durante el 2010 se emitió la Resolución Exenta N° 2.873 de fecha 7 de octubre de 2010, que autoriza el uso de Polietileno Tipo PE 100 para el diseño y construcción de redes de Gas Natural y se elaboró el Protocolo de Inspección "PC – 111/2 de Inspección de tanques de acero en servicio, instalados en superficie, para almacenamiento de Combustibles Líquidos". Resolución Exenta SEC N° 3.899 de fecha 30 de diciembre de 2010.

En el ámbito de la seguridad, se elaboró el Proyecto de "Reglamento de Seguridad del transporte y/o distribución de gas natural licuado mediante camiones tanques". Este proyecto se envió a consulta pública mediante Of. Circular N° 14.551 de fecha 30 de diciembre de 2010; a la fecha se encuentra en estudio de las observaciones recibidas. También, se elaboró el proyecto de Resolución que establece los aspectos de seguridad en la operación de transporte de Gas Natural Licuado (GNL) mediante camiones tanques criogénicos, en el tramo Región de Valparaíso – Región del Bio Bío, para el proyecto especial "Gasoducto virtual" presentado por ENAP Refinerías S.A. El Proyecto especial fue aprobado mediante Resolución Exenta SEC N° 203, de fecha 21 de enero de 2011.

Se elaboró y presentó Proyecto de Modificación al D.S. N° 277/2007, "Reglamento de Seguridad para Plantas de Gas Natural Licuado (GNL)", que incorpora los requisitos para regular las plantas de regasificación de GNL. Este Proyecto se envió al Ministerio de Energía con fecha 28 de enero de 2011, para su aprobación, mediante Oficio ORD. SEC N° 812.

2.2.3. Producto Estratégico 3: Autorizaciones y Registros.

Durante el año 2010 se logró mejorar la sistematización y estandarización del proceso lo que junto con el fortalecimiento del equipo de profesionales permitió tramitar un total de 140 concesiones, incrementando en 25% la productividad respecto al año 2009. El proyecto "Concesiones" es un proyecto de gran relevancia dentro de los procesos que desarrolla la SEC por su impacto en el mercado energético del país. Durante el año 2010 tuvo significativos avances en sus resultados, respondiendo así a la necesidad de fortalecer uno de los productos estratégicos relevantes de la se SEC que es Autorizaciones y Registros. Este proyecto de continuidad se implementó con la inyección de recursos económicos del orden de M\$150.000. Como resultado se han ampliado de manera importante los trámites y etapas que se desarrollan electrónicamente, se han sumado la formalización de nuevas Órdenes de Servicio (trámites) y se han automatizado 15 nuevos otros trámites, lo que sumado a los nuevos profesionales incorporados al equipo de trabajo, permitieron cumplir de mejor forma con los objetivos definidos, lo que ha tenido como consecuencia un impacto favorable en los resultados e indicadores de gestión asociados a este ámbito.

Durante el año 2010 adicionalmente se logró mejorar la sistematización y estandarización del proceso lo que junto con el fortalecimiento del equipo de profesionales permitió tramitar un total de 140 concesiones, incrementando en 25% la productividad respecto al año 2009.

Durante el año 2010 se cumplieron los indicadores relacionados con el tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Generación y Transmisión Eléctricas holgadamente. Mientras para el primero se comprometió un tiempo promedio de 260 días. Se cumplió un promedio de 155 días. En el otro, 360 días fue el compromiso y se logró el 167.

Sin embargo el tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Distribución Eléctricas comprometidos era de 400 días y el efectivo fue de 653, con lo que no se logró la meta propuesta.-

2.2.4. Producto Estratégico 4: Atención de los Clientes.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha reconocido permanentemente la necesidad de fomentar el desarrollo sostenido del área Atención Usuarios como un área que da cuenta de un Producto Estratégico fundamental para la institución. La acción de este departamento es entendida por las personas como la referencia más próxima de la Misión y trabajo del Servicio, y por su intermedio del Estado, en relación a la Regulación y Fiscalización del sector energético.

Con todo y como se verá en los indicadores asociados a Atención de Usuarios, el Servicio mantiene resultados favorables en los compromisos asumidos en cuanto al número de consultas y reclamos atendidos y los tiempos promedios de tramitación, con base en los plazos legales impuesto por la Ley N° 19.880, de Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. No obstante lo anterior, es necesario señalar, que existe un número de reclamos, que debido a su complejidad técnica, las características particulares de las investigaciones a desarrollar, plazos legales excepcionales para diversos trámites establecidos en normas sectoriales; y la explosiva demanda registrada el último trimestre del 2009 y el primer semestre del 2010, se llegan a sobrepasar los tiempos de Resolución más allá de lo esperado.

A). Atenciones Presenciales y Reclamos:

El año 2010, al igual que lo sucedido el último trimestre del año 2009, se registró un significativo aumento en atenciones requeridas a la SEC, y por ende, también un aumento importante en la presentación de reclamos.

Lo anterior, tuvo directa relación en primer término con los problemas registrados en los sistemas de facturación de algunas empresas de distribución eléctrica, que afectaron principalmente entre las regiones IV y VIII de nuestro país, y de manera muy significativa a los clientes de la Región Metropolitana; a lo que se suman, los problemas de continuidad de servicio derivados de los daños e inestabilidad que sufrió el sistema eléctrico nacional como consecuencia del sismo del 27 de febrero del 2010 y sus replicas posteriores; todo lo cual, tiene como consecuencia la presentación de reclamos masivos por parte de representantes de diversas comunidades.

El año 2010, el Departamento de Atención Usuarios en la Región Metropolitana entregó un total de 22.911 atenciones, entre las que se encuentran consultas técnicas, consultas normativas, temas

administrativos, solicitudes por Ley de Transparencia y reclamos. Respecto de estos últimos, que son los que mayor carga de trabajo representan para la Unidad de Atención Usuarios y los Departamentos Técnicos, se recibieron un total de 4.734 reclamos, de los cuales se logró resolver durante el año 4.118 reclamos, correspondiendo al 81,37% de los ingresados y resueltos el mismo año.

Por otro lado, si tomamos en consideración el total de reclamos resueltos, sin considerar el año de presentación, es decir, resueltos el 2010, pero ingresados el año 2009 a través de las presentaciones masivas, tenemos que los resueltos alcanzan un total de 7.021 reclamos, lo que significa que durante 2010, el servicio fue capaz de absorber y resolver un importante número de reclamos que venían del año 2009.

En lo que respecta a la situación país, considerando todas las regiones con excepción de Región Metropolitana, se registraron un total de 47.594 atenciones presenciales, de las cuales, 3.687 correspondieron al ingreso de un reclamo.

En resumen, la institución entregó en todo el país un total de 70.505 atenciones presenciales, de los cuales 8.421 casos correspondieron al ingreso de un reclamo, de los cuales 6.867 fueron respondidos dentro del año.

Respecto al indicador de Reclamos Resueltos en menos de 60 días, se debe reconocer, que correspondió a un compromiso que resultó muy complicado para el Servicio, dado que el gran volumen de reclamos recibidos y la complejidad técnica de los mismos, sólo permitieron que al IV trimestre se alcanzara la cifra de un 19% de reclamos resueltos en menos de 60 días, lo que obligo a reformular este indicador para el año 2011.

B). Actividades de apoyo a la comunidad:

Durante el año 2010, se realizaron más de 50 acciones comunicacionales, a nivel nacional, realizadas en terreno con la comunidad para la difusión de temas relacionados con el uso seguro de los energéticos. Se desarrollaron Seminarios Técnicos y Capacitación en todas las regiones del país en los que participaron más de 9 mil personas, entre las que destacan:

- 212 actividades de capacitación en terreno, dirigidas a instaladores, representantes de empresas del sector energético y representantes de la comunidad. Instancias en que se daban a conocer los cambios normativos desarrollados y los avances del sector energético.
- 9.921 personas asistieron a charlas, seminarios y actividades de difusión, que consistían en encuentro por organizaciones funcionales de la comunidad, en que representantes de la SEC, entregaban información del sector energético y respondían las consultas de los pobladores..
- 706 instituciones participantes.
- Cobertura en las 15 regiones del país

C). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En lo que se refiere a este ítem, en el ámbito de Acceso a la Información, a diciembre del año 2010, la SEC había recibido poco más de 2000 solicitudes de información por Ley de Transparencia, de las cuales, un 75% se entregó la información solicitada; un 18% de las solicitudes fueron finalizadas por desistimiento del solicitante y un 6% fueron denegadas por no disponibilidad.

En resumen, el 100% de las solicitudes de información fueron atendidas y cerradas cumpliendo los plazos de tramitación y procedimientos impuestos en la Ley 20.285 Sobre Transparencia y Acceso a la Información.

Por último, en el ámbito de Transparencia Activa, es decir, la información que corresponde al Servicio publicar en su página WEB, se debe destacar, que se ha dado total cumplimiento a esta obligación, actualizando mensualmente la información requerida y logrando una calificación de cumplimiento del 99,44% en la fiscalización realizada por el Consejo para la Transparencia, mientras que el diferencial de 0,56% correspondió a unos link de contratos que no cargaron la información por dificultades técnicas, lo que fue solucionado una vez conocida la situación.

3. Desafíos para el año 2011

La asignación de los recursos de continuidad comprometidos para este año de acuerdo a los Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos son:

- Proyecto de concesiones M\$ 317.000
- Rediseño Proyecto de Fiscalización M\$ 100.780
- Colectores Solares M\$128.100
- Transferencia de Eficiencia Energética desde el Ministerio de Energía: M\$ 230.000

Los Productos Estratégicos y los Compromisos establecidos a través de Indicadores de Desempeño (Formulario H) 2011 de la SEC son:

1. Fiscalización
2. Estudios y Normas
3. Autorizaciones y registros: Concesiones
4. Atención de los clientes

3.1. Producto Estratégico: Fiscalización

Rediseño del Proyecto de fiscalización

Este proyecto está asociado al principal Producto Estratégico institucional que es Fiscalización. Durante el año 2011 se trabajará en el diseño conceptual que permita incorporar sistematización a los procesos de fiscalización indirecta que SEC desarrolla. La idea es abordar en primer lugar aquellos procesos que representan la mayor complejidad entre los que se encuentran el proceso de facturación eléctrico,

algunos procesos de calidad de servicio en distribución eléctrica y el sistema de gestión de integridad de riesgo para el transporte y distribución de gas de red. Para llevar adelante las actividades en este proyecto de continuidad, la institución cuenta con los recursos económicos otorgados en la Ley de Presupuestos 2011 por M\$100.000.

Respecto de los indicadores asociados (formulario H):

1. Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.
2. Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t.

Se ha comprometido para el año 2011, la realización de 10 fiscalizaciones mensuales por fiscalizador y un 80% de instalaciones rechazadas. Este último indicador significa que de cada 10 fiscalizaciones que se realizan, 8 son identificadas como riesgosas, por el modelo tecnológico predictivo Scoring.

3.2.- Producto Estratégico: Estudios y Normas.

Con la finalidad de permitir el desarrollo de la industria, se elaborará una Modificación al Reglamento de Seguridad para plantas de Gas Natural Licuado, actual DS N° 277, de 2007, de modo de incluir regulación específica para plantas satélites de regasificación de GNL

Consecuentemente con el desarrollo anterior, se elaborará un nuevo Reglamento de Seguridad para la actividad de transporte de GNL mediante camiones tanques.

Adicionalmente es importante destacar que en el mes de enero de 2011 se terminó de establecer los requisitos de seguridad que permitirán la operación del proyecto de gasoducto virtual liderado por ENAP.

Durante el año 2011 se elaborará la modificación al Reglamento para la certificación de productos eléctricos y de combustibles, actual DS N° 298

Durante 2011 se presentará al Ministerio de Energía la propuesta de modificación al Reglamento de Seguridad para almacenamiento, transporte y distribución de de gas licuado de petróleo, actual DS N° 29, de 1986.

Indicador asociado (Formulario H) 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.=100%

Este indicador da cuenta de un portafolio de actualización de normas y protocolos a desarrollar en el año, el cual se cumplirá según lo planificado en un 100%

3.3.- Producto Estratégico: Autorizaciones y Registros.

3.3.1. Concesiones eléctricas

Durante 2011 se desarrollará una plataforma tecnológica que permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones. Entre ellos la Contraloría General de la República, el Ministerio de Energía, esta Superintendencia, la Dirección de fronteras y Límites del Estado, las empresas solicitantes etc. Así mismo se sistematizarán una serie de validaciones sobre la información y se mejorará significativamente la trazabilidad del trámite. Lo anterior permitirá 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, agilizarán su desarrollo impactando positivamente la confiabilidad del sistema

eléctrico del país. Para ello, la institución cuenta con los recursos económicos de continuidad otorgados en la Ley de Presupuestos 2011 por M\$317.000.

Indicador asociado(formulario H): Porcentaje de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t totalmente tramitadas, respecto del total de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t.
=100%

Este indicador significa que durante el año 2011 se eliminará el “stock con que cuenta la unidad de Concesiones de la SEC.

3.3.2. Proyectos asociados a producto estratégico Fiscalización, Autorizaciones y Registros:

1. Colectores Solares

Se implementará un programa de fiscalización dirigido a Instalaciones de Sistemas Solares Térmicos (declaradas ante SII y afectas a beneficio tributario). Además se realizará la fiscalización a Organismos de Certificación y Laboratorio de Ensayos autorizados durante el año 2010.El Proyecto cuenta con financiamiento de continuidad de M\$128.100.

2. Eficiencia Energética

Durante este año se incorporarán al programa de Etiquetado de Eficiencia Energética los primeros productos a gas, que son calefones y cocinas. Además, se incorporarán los productos eléctricos lavadoras de ropa, consumo stand by para los DVDs y Equipos de música. El proyecto cuenta con M\$230.000.asignados en la Ley de Presupuestos, por concepto de Transferencias, de recursos desde el Ministerio de Energía.

3.4.- Producto Estratégico: Atención de Clientes.

Durante 2011 se dará prioridad a la implementación del SIAC, Sistema Integrado de Atención de Clientes.

Se ejecutará encuesta de satisfacción usuarios 1er semestre, en proceso de análisis.

Se validará la base de conocimientos para sistema electrónico de gestión de reclamos, quedando la aplicación en etapa de testing y presentación a las empresas.

Se realizará un trabajo coordinado con la V Región, con visitas periódicas del encargado DAU y responsable de la aplicación electrónica por parte de informática, con el objeto de implementar de manera adecuada el SIAC en dicha Región.

Se concretarán adecuaciones y mejoras iniciales en la infraestructura del Departamento de Atención de Usuarios (DAU) en RM y en la oficina regional de Valparaíso.

Se deberá concretar el proyecto de remodelación de las oficinas de atención usuarios, particularmente en la V región de Valparaíso, que requiere una intervención mayor (Rampa de acceso discapacitados, señalética emergencia, equipamiento electrónico y mobiliario adecuados.

Se implementará en Santiago y Valparaíso del sistema electrónico de gestión de reclamos.

Se realizará una coordinación de todos los Departamentos Institucionales con instrucciones precisas para que la gestión de reclamos, se realice dentro de los plazos establecidos en la legislación vigente, lo que posibilitará el cumplimiento de los indicadores. Esto, por cuanto el diagnóstico ha arrojado un

incremento importante en el ingreso de reclamos los 2 últimos años generando un stock, que requiere de recursos extras para su tratamiento.

Indicador asociado: Porcentaje de reclamos atendidos en el año t en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de los reclamos ingresados y atendidos en el año t.=40%

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 8 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10 Propuestas de Fondo de Modernización de la Gestión Pública

- **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**

Vigilar la adecuada operación de los productos y servicios energéticos en términos de seguridad y calidad, buscando que las operaciones y el uso de estos recursos no constituyan peligro para las personas y sus cosas. Para ello, utiliza los instrumentos normativos y de políticas públicas de que dispone.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Fiscalizar el cumplimiento de las políticas y normativa vigente en materia de electricidad, gas y combustibles líquidos, con el fin de detectar todas aquellas instalaciones que presentan un riesgo para las personas y cosas.
2	Elaborar normas, reglamentos y protocolos en el ámbito eléctrico y combustibles con el propósito de mantener actualizada la normativa técnica de acuerdo a las variaciones del sector.
3	Fortalecer el proceso de autorización de concesiones con el fin de dar una mejor cobertura en la tramitación de las solicitudes de los usuarios
4	Dar a conocer a los usuarios sus derechos y deberes en materias de electricidad y combustibles, mediante la atención oportuna de sus consultas, reclamos y solicitudes de información

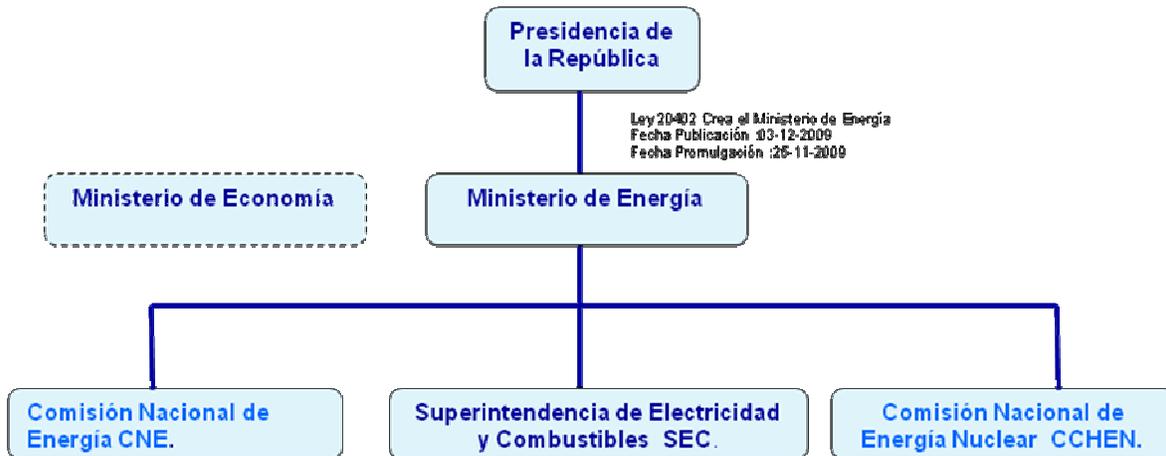
- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre – Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Fiscalización</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fiscalización Directa <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalización desarrollada en terreno, en todos los ámbitos de Electricidad, Gas y Combustibles líquidos -Fiscalización Indirecta <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalización Técnica Documental de todos los proyectos en los ámbitos de Electricidad, Gas y Combustibles líquidos -Fiscalización Tercerizada <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalización desarrollada a las Empresas, Entidades, Laboratorios, etc., las cuales desarrollan una labor de certificación <p>Descripción: Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético</p>	1,2
2	<p>Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de normas técnicas para la operación de los agentes vinculados a las instalaciones. -Estudios relativos al VNR (valor nuevo de reemplazo). -Ranking de calidad de servicio <p>Descripción: Generación y desarrollo de normas, instructivos y estudios base</p>	2
3	<p>Autorizaciones y registros</p> <ul style="list-style-type: none"> -Concesiones -Licencias a Instaladores/Inspectores -Registro de declaraciones -Subsidio Eléctrico <p>Descripción: Autorizar y registrar a través de Resolución a organismos, personas y empresas para que operen en el sector energético.</p>	3
4	<p>Atención de los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> -Atención de Consultas y Reclamos. -Difusión y Educación <p>Descripción: Atender sus consultas, educar y promover sus derechos en el uso de los energéticos</p>	3,4

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

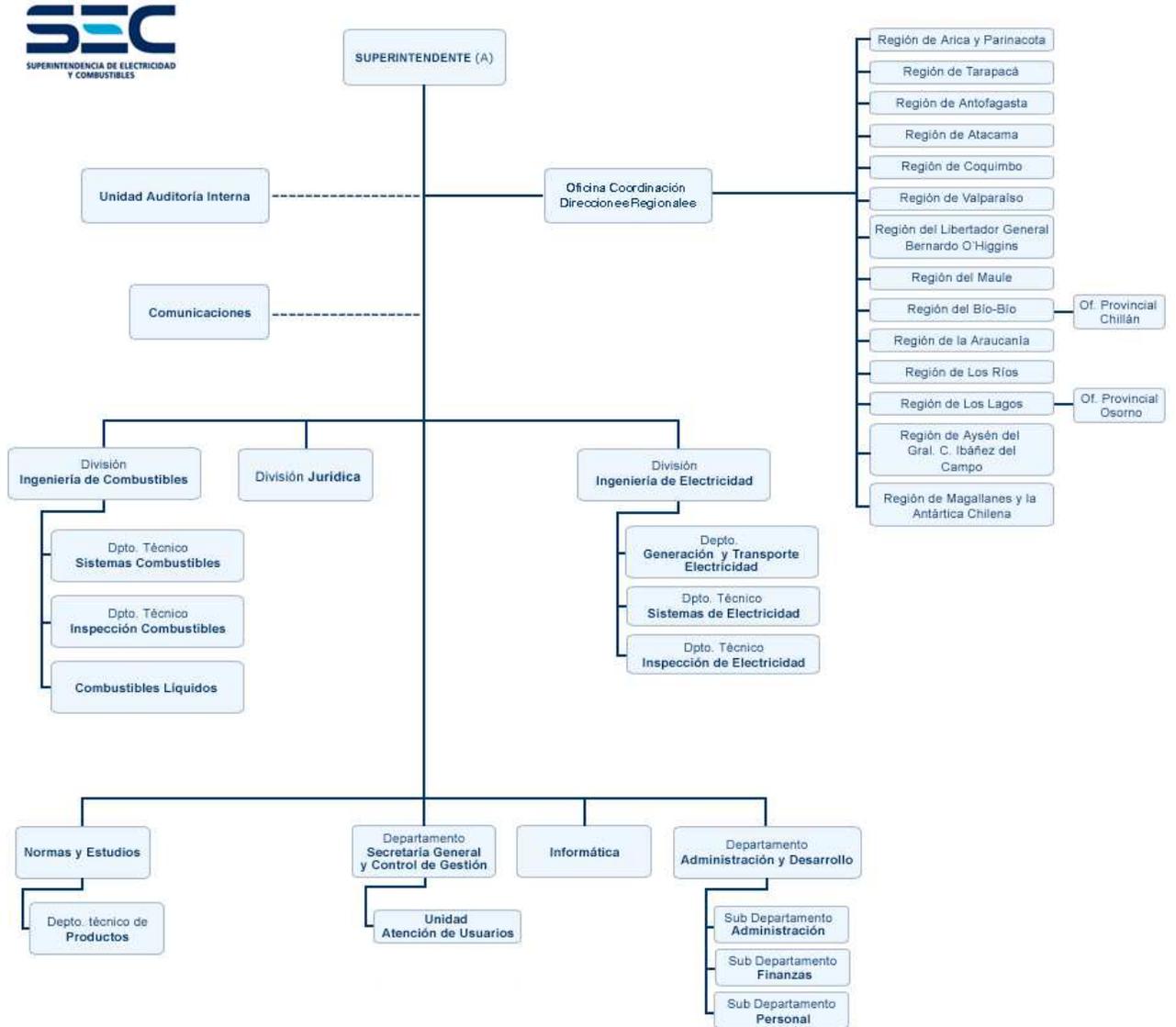
Clientes/ Usuarios /Beneficiarios	
Número	Nombre
1	<p>Usuarios públicos y privados del sistema y productos energéticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los habitantes del país que consumen servicios o productos energéticos
2	<p>Empresas oferentes de servicios energéticos (generación, transmisión, almacenamiento y distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generadoras eléctricas :42 • Transporte o transmisión eléctrica : 8 • Distribuidoras eléctricas : 34 • Empresas propietarias de oleoductos : 5 • Empresas de distribución de gas natural : 5 • Empresas de transportistas de gas natural : 7 • Empresas distribuidoras de gas de red : 10 • Empresas distribuidoras de gas licuado de petróleo : 5 • Empresas distribuidoras y expendio a público de combustibles líquidos (estaciones de servicio) : 1533 • Puntos de venta a público de empresas distribuidoras de gas licuado petróleo : 79 • Puntos de venta de gas licuado petróleo de terceros : 6226
3	<p>Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación</p> <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>

- Organigrama Relación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles con el Ministerio de Energía.



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"

- Organigrama de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.



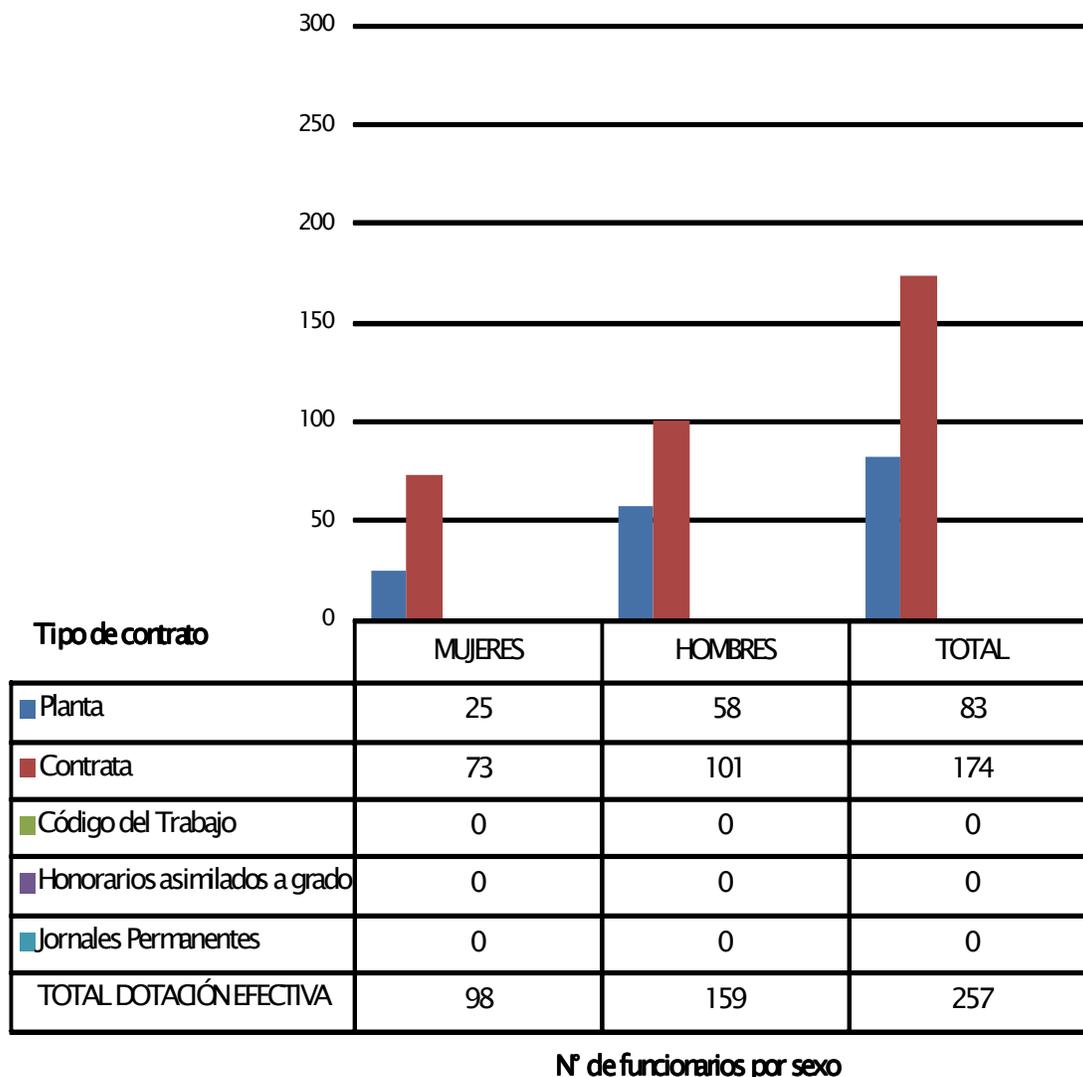
b) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Luis Avila Bravo
Jefe de División Ingeniería Eléctrica	Jack Nahmías Suárez
Jefe de División Ingeniería Combustibles(s)	José Antonio Muñoz
Jefe División Jurídica	Sergio Corvalán Valenzuela
Jefe Departamento Estudios y Normas	Jaime González Fuenzalida
Jefe Departamento Secretaría General	Marta Cabeza Vargas
Jefe Departamento Administración y Finanzas	Christian Miño Contreras
Jefe Auditoría Interna	Marcela González Zúñiga

• **Anexo 2: Recursos Humanos**

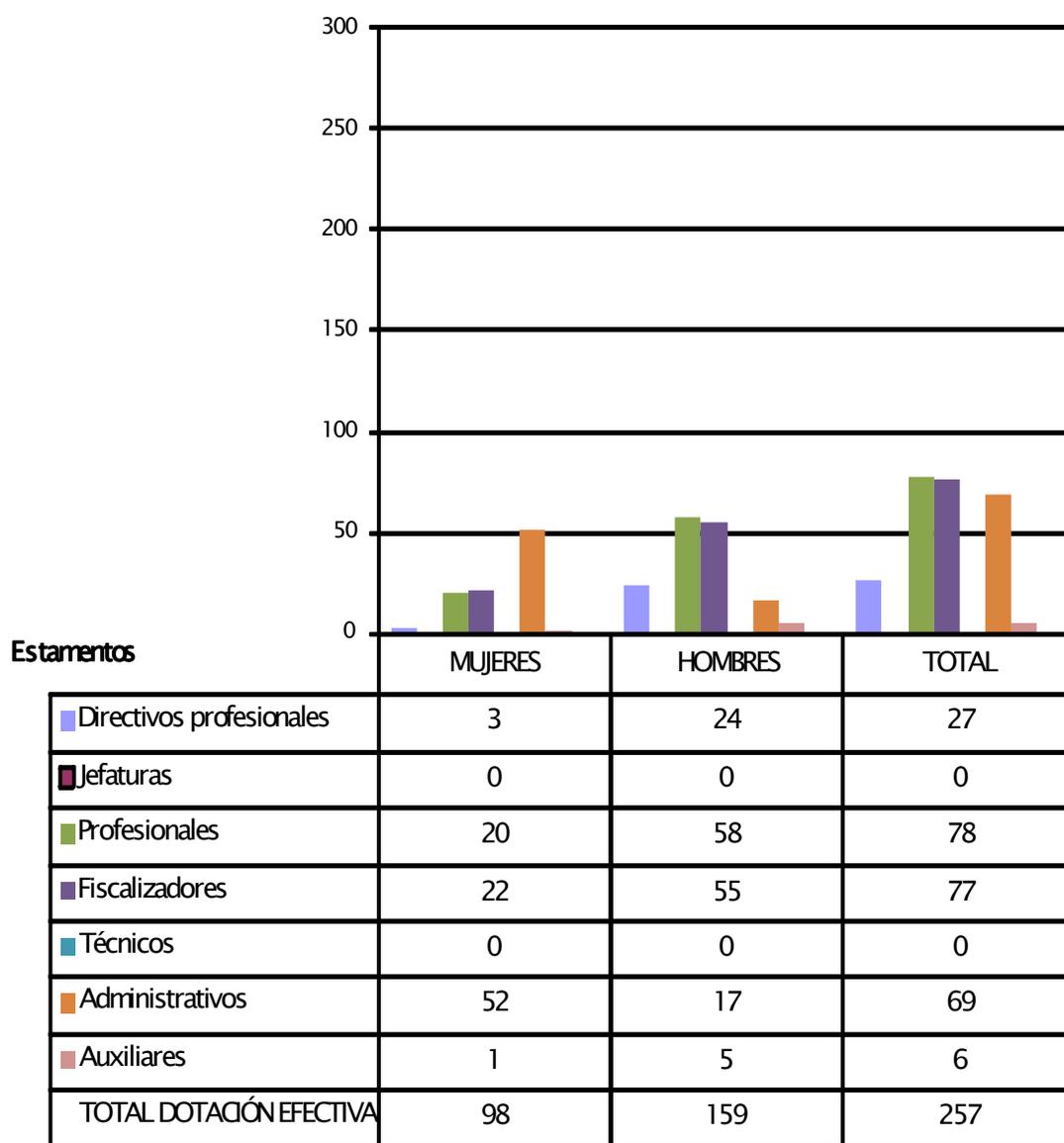
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



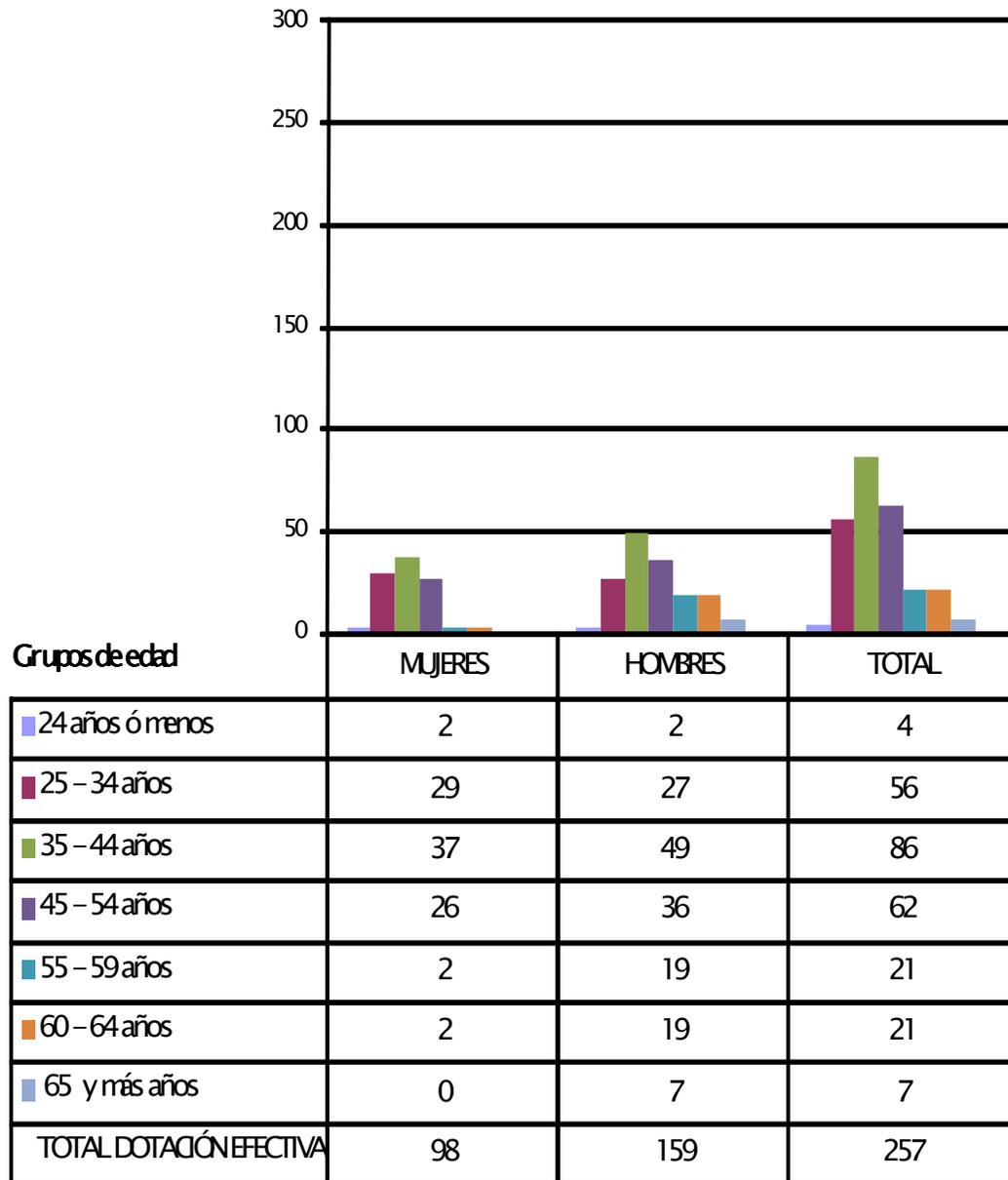
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Nº de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2009	2010		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,7	1,0	170,0	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	4,7	5,1	92,2	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,4	0,0	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,4	0,0	0,0	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,7	3,9	43,6	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	2,1	1,2	175,0	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	7,3	2,8	260,7	descendente

3 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2009	2010		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,7	1,0	170,0	Descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,7	5,1	92,2	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,4	0,0	---	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,4	0,0	---	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,7	3,9	43,6	Descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	2,1	1,2	175,0	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	7,3	2,8	260,7	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	1,2	0,0	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t)/(\text{Total contratos efectivos año } t)*100$	21,1	16,7	79,1	Ascendente

5 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

6 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2009	2010		
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	80,9	76,7	94,8	Ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	0,0	Ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	33,5	37,4	111,6	Ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2,8	1,4	200,0	Descendente
6. Evaluación del Desempeño⁸					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	98,6	1,0		
	Lista 2 % de Funcionarios	1,4	0,0		
	Lista 3 % de Funcionarios	0,0	0,0		
	Lista 4 % de Funcionarios	0,0	0,0		

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera.

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Denominación	Monto Año 2009 M\$ ⁹	Monto Año 2010 M\$	Notas
Ingresos	7.843.365	8.105.454	*
Transferencias Corrientes	0	1.832	
Rentas de la Propiedad	0	0	
Ingresos de Operación	0	0	
Otros Ingresos Corrientes	131.072	90.789	
Aporte Fiscal	7.265.856	8.011.476	
Venta de Activos no Financieros	0	1.357	
Endeudamiento	446.437	0	
Gasto	8.291.371	8.796.731	
Gasto en Personal	5.392.547	5.944.408	
Bienes y Servicios de Consumo	1.079.444	1.176.879	
Prestaciones de Seguridad Social	0	18.376	
Transferencias Corrientes	0	0	
Otros Gastos Corrientes	0	18.526	
Adquisición de Activos no Financieros	1.386.281	889.256	
Iniciativas de Inversión	0	0	
Servicio de la Deuda	425.806	749.285	
Resultado del Ejercicio	-440.713	-691.276	

Notas

* Ingresos no contempla el Saldo Inicial de Caja cuyo monto es M\$ 883.560, incluyendo este concepto el Ingreso Final Devengado para el año 2010 es de M\$ 8.989.014.

⁹ La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010.

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁰ (M\$)	Presupuesto Final ¹¹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹² (M\$)	Notas ¹³
INGRESOS				8.157.216	8.089.666	8.105.453*	-15.787	
05	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES		1.832	1.832		
			Del Sector Privado		1.832	1.832		
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		1.832		1.832	
		999	***-- CAMBIAR NOMBRE VIENE DEL SIGFE 08 --***			1.832	-1.832	
08	01		OTROS INGRESOS CORRIENTES	35.033	73.663	90.788	-17.125	
			Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	31.260	59.927	69.976	-10.049	
		99	Otros	3.773	13.736	20.812	-7.076	
09			APORTE FISCAL	8.119.488	8.011.476	8.011.476		
		01	Libre	7.938.405	7.830.393	7.830.393		
		02	Servicio de la Deuda Interna	181.083	181.083	181.083		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.695	2.695	1.357	1.338	
		03	Vehículos	2.695	2.695	1.357	1.338	
GASTOS				8.157.316	8.973.226	8.796.729	176.497	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.944.881	6.076.424	5.944.412	132.012**	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.259.579	1.196.600	1.176.872	19.728	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		18.378	18.376	2	
		03	Prestaciones Sociales del Empleador		18.378	18.376	2	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		20.000	18.527	1.473	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	771.673	909.863	889.257	20.606	
		02	Edificios	488.899	438.527	437.351	1.176	
		03	Vehículos	39.882	68.888	64.368	4.520	
		04	Mobiliario y Otros	45.292	48.127	47.453	674	
		05	Máquinas y Equipos	38.126	59.220	55.895	3.325	
		06	Equipos Informáticos	50.985	108.436	107.945	491	
		07	Programas Informáticos	108.489	186.665	176.245	10.420	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	181.183	751.961	749.285	2.676	
		01	Amortización Deuda Interna	148.943	148.943	146.742	2.201	
		03	Intereses Deuda Interna	32.140	32.140	31.665	475	
		07	Deuda Flotante	100	570.878	570.878		
RESULTADO				-100	-883.560	-691.276	-192.284	

Notas

* Presupuesto de ingresos al igual que los Ingresos Devengados no contemplan el Saldo Inicial de Caja cuyo monto es M\$ 883.560

** Saldo se genera debido a la alta rotación de personal que presentó la SEC para el Año 2010, además de cupos que se llenaron con posterioridad a lo previsto.

10 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

11 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

C) Indicadores Financieros.

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁴			Avance ¹⁵ 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁶)	%	90,84%	99,21%	100,54%	101,31%	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	3055,37 %	0	0	0%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	0	0	0%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	2,98%	0	0	0%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	28,12%	66,12%	82,86%	125,32%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	28,12%	66,12%	82,86%	125,32%	

14 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,015 respectivamente.

15 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.

16 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 2010¹⁷				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		883.560	-691.278	192.282
Carteras Netas			-496.667	-496.667
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-496.667	-496.667
Disponibilidad Neta		902.404	-115.011	787.393
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	902.404	-115.011	787.393
Extrapresupuestario neto		-18.844	-79.600	-98.444
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	64.155	-47.609	16.546
116	Ajustes a Disponibilidades	226		226
119	Trasposos Interdependencias		-58	-58
214	Depósitos a Terceros	-55.622	-32.555	-88.177
216	Ajustes a Disponibilidades	-27.603	622	-26.981

¹⁷ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias²².

Este Servicio no contempla este Subtítulo

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010²³ (M\$)	Presupuesto Final2010²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					Este servicio no contempla este subtítulo
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					Este servicio no contempla este subtítulo
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁷.

Este Servicio no contempla este Subtítulo.

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2010							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁸	Ejecución Acumulada al año 2010 ²⁹	% Avance al Año 2010	Presupuesto Final Año 2010 ³⁰	Ejecución Año2010 ³¹	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
							Este servicio no contempla este Subtítulo
							Este servicio no contempla este Subtítulo
							Este servicio no contempla este Subtítulo
							Este servicio no contempla este Subtítulo

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

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

29 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2010.

30 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2010.

31 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2010.

- **Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010**

- **Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2010**

Cuadro N° 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2010	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2008	2009	2010				
Autorizaciones y registros	Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Distribución Eléctricas	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de distribución eléctricas en año t)/Número de concesiones de distribución eléctricas tramitadas en año t)	días		554días (54846/9)	653días (49664/76)	400días (10000/25)	NO	61%	2
	Enfoque de Género: No			N.C.						
Atención de los clientes	Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días	(N° de reclamos resueltos en plazo menor a 60 días/N° total de reclamos ingresados en un año)*100	%	4.3% (58.0/1352.0)*100	0.0% (0.0/0.0)*100	19.0% (890.0/4676.0)*100	20.0% (700.0/3500.0)*100	SI	95%	
	Enfoque de Género: No									
Estudios	Porcentaje de cumplimiento del programa Desarrollo de Normativas, Reglamentos y Protocolos.	(Sumatoria (protocolos, reglamentos, normas técnicas) realizadas en el año t/Total de protocolos, reglamentos y normas técnicas programadas a desarrollar en el año t)*100	%	81.8% (9.0/11.0)*100	0.0% (0.0/0.0)*100	100.0% (9.0/9.0)*100	100.0% (9.0/9.0)*100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Promedio mensual de fiscalizaciones directas e indirectas por fiscalizador	Promedio mensual (sumatoria N° de fiscalizaciones directas e indirectas en mes t)/N° de fiscalizadores mes t	número	11.2número 692.0/62.0	0.0número 0.0/0.0	43.8número 2585.2/59.0	10.1número 626.0/62.0	SI	434%	4
	Enfoque de Género: No									

32 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

33 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

**Cuadro N° 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2010	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2008	2009	2010				
Fiscalización	Porcentaje de instalaciones rechazadas respecto del total de instalaciones riesgosas fiscalizadas.	$(N^{\circ} \text{ de instalaciones rechazadas en año} / \text{Total de instalaciones riesgosas fiscalizadas en año}) * 100$	%	0% (0/0)*100	0% (0/0)*100	83% (2539/3074)*100	80% (5896/7370)*100	SI	103%	
Autorizaciones y registros	Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Generación Eléctricas	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de generación eléctricas en año t/número de concesiones tramitadas de generación eléctricas en año t))	días	N.C.	138días (692/5)	155días (1082/7)	260días (3120/12)	SI	168%	1
Autorizaciones y registros	Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Transmisión Eléctricas	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de transmisión eléctricas en año t/Número de concesiones de transmisión eléctricas tramitadas en año t))	días	N.C.	290días (2319/8)	167días (1841/11)	360días (4680/13)	SI	215%	3

Notas:

- 1.- El factor interno que influyó en el bajo cumplimiento de este indicador se debe a que para el año 2010, se estableció como prioridad tramitar un número importante de concesiones pendientes y que han ingresado en años anteriores. Por lo tanto, al incorporar dichas concesiones a la gestión 2010, se ve incrementado el número de días de tramitación.
- 2.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a dos factores externos, el primero se relaciona con la situación de catástrofe que vivió el país. A consecuencia de ello, se realizaron programas intensivos de fiscalización en instalaciones eléctricas, de combustibles y gas en las zonas más afectas por el terremoto. El segundo factor se relaciona con la gran cantidad de proyectos ingresados y que fueron analizados en forma documental (fiscalización indirecta). Dado lo anterior, para el año 2011 se ha modificado este indicador puesto que el ingreso de estos proyectos no depende de la gestión de SEC sino que está sujetos a las necesidades del mercado.
- 3. Dentro de los factores que influyeron en el sobrecumplimiento de este indicador se destaca la priorización de las concesiones de generación y transmisión para su tramitación.

- 4. Dentro de los factores que influyeron en el sobrecumplimiento de este indicador se destaca la priorización de las concesiones de generación y transmisión para su tramitación.

Otros Indicadores de Desempeño

La Institución no posee otros indicadores de desempeño, fuera de los ya informados.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno.

Para Nuestro Servicio este cuadro no aplica debido a que estos compromisos fueron asociados directamente al seguimiento y monitoreo de la Subsecretaría de Energía, según los cambios efectuados por la división de coordinación interministerial, de SEGPRES.

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ³⁴	Producto ³⁵	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁶	Evaluación ³⁷

Anexo 6: Informe preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas /Instituciones Evaluadas

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

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

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

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

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

• Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

De acuerdo a lo informado por la Dirección de Presupuestos (DIPRES), el nivel de cumplimiento que obtuvo la SEC, es de un 100%, vale decir, todos los Sistemas validaron y cumplieron todos los requisitos técnicos comprometidos. Se adjunta el informe de cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional Año 2010.

Informe de Cumplimiento

Areas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	4) Incorporar en el SIG los ajustes necesarios identificados, fundamentándolos.	10.00%	√
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	5.00%	√
		10) Formular y enviar planes para tratamiento de los riesgos priorizados efectuado.	5.00%	√
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	4) Diseñar el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el Jefe de Servicio, a través de la Unidad de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, considerando las líneas de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, elaborando además un Programa de Trabajo definiendo al menos actividades, plazos y responsables para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.	5.00%	√
	Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de trabajo	1) Disponer el funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad. De no reunir los requisitos legales para constituir un Comité Paritario, organizar un Comité Voluntario .	20.00%	√
		2) Elaborar un Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de Trabajo, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos con la participación del o de los Comité(s) Paritario(s).	5.00%	√
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	1) Realizar un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento identificando y analizando las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de www.mercadopublico.cl la gestión de contratos, la gestión de los reclamos recibidos a través del portal, la gestión de inventarios, la gestión de proveedores y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las necesidades que el Servicio requiere.	5.00%	√
		2) Identificar y priorizar áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, en base a los resultados del Diagnóstico y acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.	5.00%	√
		6) Realizar la gestión de todos los contratos vigentes analizando la continuidad y término de los contratos, en base a la evaluación periódica de la totalidad de las compras realizadas por la Institución.	5.00%	√
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	5) Implementar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual dispuesto, poniendo en operación las metodologías de atención, los procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta, el sistema de gestión de solicitudes ciudadana, y el sistema de registro de solicitudes ciudadana, midiendo los indicadores de desempeño, elaborados e identificados a ser medidos durante el año y analiza sus resultados. El Servicio controla el funcionamiento del SIAC e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	20.00%	√

	Gobierno Electrónico	3) Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y a los proyectos priorizados, el Plan de mejoramiento y uso de TIC aprobado por el jefe de servicio, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	5.00%	√
		4) Elaborar un Programa de Trabajo anual institucional, aprobado por el Jefe de Servicio, para la ejecución de los proyectos priorizados según Plan de Mejoramiento y uso de TIC, definiendo al menos hitos, plazos y responsables para cada uno de ellos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	5.00%	√
		5) Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto priorizado según Plan de Mejoramiento y uso de TIC.	5.00%	√

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

El Servicio no formula convenio de desempeño colectivo.

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁸	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁰

38 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

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

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles no tiene leyes en tramitación en el Congreso Nacional

- **Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública**

El servicio no tiene propuestas al FMGP.