

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Av. Libertador Bernardo O`higgins 1465, Torre 3 Santiago. Call Center 6006000732
www.sec.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009.....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	7
3. Desafíos para el año 2010.....	37
4. Anexos.....	42
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	43
Anexo 2: Recursos Humanos.....	49
Anexo 3: Recursos Financieros.....	54
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	60
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	64
Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	66

Presentación

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles tiene como misión 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. Actualmente cuenta con 235 trabajadores distribuidos en un 70% en el nivel central y el 30% restante en las 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales. El Presupuesto para 2010 es de M\$ 8.157.316.

Los principales logros durante 2006-2009 por producto estratégico fueron:

1.- Producto Estratégico: Fiscalización

i) Proyecto de fiscalización: Redefinición general del proceso de fiscalización con el objeto de lograr el mayor impacto posible, mediante el uso eficiente y oportuno de los recursos, poniendo el foco en el riesgo. De esta forma se optimiza la utilización de los distintos niveles de fiscalización: directa (presencial) e indirecta (análisis de información y de 3ª parte) para aumentar la cobertura, la eficiencia, la eficacia y la oportunidad.

ii) Seguridad en Redes Subterráneas: Se implementó un “Plan de Integridad de Redes Subterráneas” para abordar y mejorar la condición de seguridad de las redes eléctricas, de combustibles líquidos y de gas de red, existentes a lo largo del país, basado en la responsabilidad del propietario de la adecuada mantención y operación de las mismas, informando a la SEC de las actividades del plan.

iii) Implementación de e-Declarador: En septiembre del 2006 se inició la aplicación de declaraciones electrónicas para la puesta en operación o modificación de instalaciones eléctricas y de combustibles. Desde el 2007 a la fecha, más del 90% de las declaraciones de instalaciones, se realizan electrónicamente lo que constituye una importante herramienta de apoyo a la fiscalización en todas sus etapas.

iv) Plantas de Gas Natural Licuado: Participación en la elaboración del marco normativo y en la fiscalización de las etapas de construcción de las instalaciones de GNL tanto en Quintero como en Mejillones, habiéndose realizado capacitación de los profesionales en el extranjero.

v) Proyecto de Certificación de Instalaciones Interiores Eléctricas: Con el fin de que los usuarios puedan conocer el estado de las instalaciones interiores eléctricas, se realizaron los estudios, la exploración de experiencias internacionales y las consultas a diferentes actores del mercado, lo que derivó en un informe que avala la pertinencia y conveniencia de implementar un sistema de certificación y define el tipo de modelo, distinto al utilizado en instalaciones interiores de gas, que mejor responde a las necesidades y condiciones del país. El proyecto está en espera de

que los organismos participantes definan las etapas futuras y su financiamiento para la implementación.

vi) Convenio con el PPEE : Dentro de la iniciativa PPEE, le correspondió a la SEC implementar el Sistema de Etiquetado de Eficiencia Energética de artefactos domésticos, lo cual considera la elaboración de los procedimientos de autorización de los organismos de certificación, los reglamentos técnicos y los procedimientos de fiscalización del sistema de certificación y etiquetado de eficiencia energética.

2.-Producto Estratégico: Desarrollo normativo

Se han elaborado o participado en la elaboración de los siguientes desarrollos y/o actualizaciones de la normativa: **DS280** seguridad de transporte y distribución de gas de red; **DS 66/2007** de instalaciones interiores de gas; **DS 277/2007** de seguridad de plantas de gas natural licuado; **DS160/2009** de seguridad para las instalaciones y operaciones de combustibles líquidos; **Res.Ex. 1250/2009** certificación e inspección de instalaciones interiores de gas; **DS 11/2008** de biocombustibles; Proyecto de Reglamento de Alumbrado; Normativa de Eficiencia Energética, protocolos de certificación y etiquetado de productos.

3.- Producto Estratégico: Autorizaciones y registros

Concesiones: Se ha mejorado sustancialmente el proceso de otorgamiento de concesiones eléctricas, a través de la incorporación de recursos humanos y tecnológicos para la sistematización del proceso, para así resolver los casos antiguos pendientes y enfrentar en forma eficiente y oportuna la creciente demanda, previendo la mayor magnitud y complejidad de los proyectos.

4.- Producto Estratégico: Educar a los Usuarios y Promover sus Derechos

Implementación de la Ley N° 20.285, tanto en lo referido a Transparencia Activa como a Acceso a la Información Pública. Implementación del Instructivo de Participación Ciudadana (comité consultivo, cuenta pública).

Respecto de las tareas a futuro, a la SEC le corresponderá entre otros, continuar con la implementación del Proyecto de Fiscalización; administrar la recientemente aprobada Ley N° 20.365 “Proyecto Colectores solares”; y en el ámbito de la normativa actualizar los Reglamentos de Certificación de Productos, de Seguridad para el Almacenamiento, Transporte y Expendio de Gas Licuado y el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (DS 327/1997).


PATRICIA CHOTZEN GUTIERREZ
Superintendente de Electricidad y Combustibles

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

- **Desarrollo del Proyecto Mejoramiento Plataforma Tecnológica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que considera \$ 822.002 miles adicionales.**

Durante los años 2001 – 2008 esta Superintendencia ha llevado a cabo un proceso de modernización en sus diversas áreas. Este proceso ha implicado la implementación de diversos sistemas de información que soportan muchos de los procesos de la Institución, tales como la fiscalización, el registro de declaraciones, el procesamiento de la contabilidad regulatoria y la tramitación de concesiones, entre otros.

En la actualidad esta Superintendencia cuenta con varios sistemas informáticos, por ejemplo una plataforma para la transferencia electrónica de información con las empresas fiscalizadas (STAR), un sistema para la declaración electrónica de las certificaciones de las instalaciones interiores de GAS, (CIIGE), además se han incorporado aplicaciones de Sistemas de Información (TIMES) y un Sistema de Tramitación Electrónica de Declaraciones en línea (e-Declarador), el cual realiza la validación de antecedentes con el SII y el Servicio Nacional de Aduanas.

En el año 2004 esta Superintendencia ejecutó un proyecto actualización tecnológica que consistió en adquirir servidores centrales, redes de almacenamiento y datos, además de computadores personales para los funcionarios de las oficinas de Santiago. En la actualidad este equipamiento central se encuentra obsoleto tecnológicamente debido a que no cuentan con garantía ni protección contra fallas. Además las necesidades de procesamiento superan la actual capacidad que ofrecen los servidores en operación.

Complementariamente a lo anterior se debe indicar que durante el año 2008, se realizó la renovación tecnológica en las direcciones regionales con la habilitación de enlaces de datos y computadores personales nuevos. Esto ha generado una mayor demanda de procesamiento de los servidores centrales, ya que se implementaron los servicios de correo electrónico y acceso a las aplicaciones centrales de SEC.

Es importante indicar que en la actualidad la implementación y mejoramiento de los diversos sistemas de información que soportan los procesos de negocio, así como la habilitación de nuevos servicios como correo electrónico en las direcciones regionales han generado que la capacidad de procesamiento informático se vea superada, esto implica que se requiere de mayor capacidad de procesamiento y de almacenamiento de información.

Del mismo modo el aumento de la capacidad de procesamiento implica el recambio tanto de los servidores centrales como de las redes de comunicaciones. En tanto que el aumento de la capacidad de almacenamiento se obtiene con unidades de discos de red de mayor capacidad.

Con el fin de resolver los temas antes mencionados, se ha desarrollado durante el 2009 un proyecto que consiste en la renovación tecnológica completa del equipamiento computacional de servidores centrales, redes de almacenamiento y datos, así como también la renovación de los computadores personales de los funcionarios de las oficinas centrales de SEC. Esta renovación se ha diseñado para soportar la demanda de procesamiento y almacenamiento de información para los próximos 4 años.

Este proyecto está planificado en un escenario de 4 años, es así como durante el año 2009 se inició la etapa de diseño de las bases de licitación, con las definiciones de los requerimientos, Estas especificaciones se consolidaron en las bases de licitación, las cuales con fecha de 9 de Marzo de 2009 fueron parte de la Resolución Afecta n° 19, la que a su vez fue tomada de razón por la Contraloría General de la República el 9 de Junio de 2009. Posteriormente se convocó al proceso de licitación pública vía Chilecompras. Luego mediante Resolución Exenta N° 1690, de fecha 11 de Septiembre de 2009, se adjudicó esta licitación a la empresa ADEXUS.

Finalmente, con fecha 02 de Octubre 2009 se emite Resolución N° 1810 para la aprobación del contrato con la empresa Adexus, la que fue tomada de razón el 18 de Enero de 2010.

Es importante indicar que en el proceso de licitación del presente proyecto no se presentaron reclamos ni observaciones al mismo.

Es importante indicar que este proyecto considera la renovación de los computadores personales de toda la dotación de las oficinas de Santiago. Así mismo se consideró la adquisición de 50 Notebook de tecnología portable TablePc para apoyar las tareas de fiscalización de terreno. Así mismo la renovación de los servidores centrales permitirá contar con mayor capacidad de procesamiento y mejorar la disponibilidad de las aplicaciones de misión crítica que soportan los procesos de negocio de SEC. En tanto que la nueva red de almacenamiento permitirá gestionar el aumento de la demanda de almacenamiento generada por la sistematización de los diferentes procesos de declaraciones electrónicas que se realizan ante SEC.

La siguiente etapa de habilitación del equipamiento se realizará durante el primer semestre del 2010.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

2.2.1 Resultados de los desafíos presentados el en BGI periodo 2006 -2009

Proyectos Prioritarios

Proyecto de fiscalización

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles inició un proceso de reformulación y reestructuración del Plan Estratégico, sus lineamientos, objetivos y productos. Este reordenamiento de las definiciones estratégicas, se complementa con el proyecto “Rediseño del Proceso de Fiscalización”. Este Proyecto, emblemático para la modernización de la institución, tiene como objetivo mejorar la eficiencia y el impacto del principal proceso de la SEC mediante la instalación de tres principios de gestión: i) **foco en riesgo** que nos permite seleccionar el mejor medio de fiscalización (directa, indirecta o de tercera parte); ii) **principio de oportunidad** entendida como el control de los plazos asociados a los procesos relevantes y iii), **de eficiencia** por cuanto se deben cautelar adecuadamente el uso de los recursos disponibles.

Tras haber trabajado y definido el nuevo diseño del proceso de fiscalización directa, durante el año 2009 se implementaron las aplicaciones tecnológicas para algunos de los procesos más importantes (instalaciones interiores eléctricas y de gas) logrando con ello significativos avances en cuanto a foco, oportunidad y eficiencia, en efecto, se ha mejorado el foco en 340% y se ha reducido el tiempo de generación de una formulación de cargos de 130 días en promedio a 10 días.

Paralelamente y con el objetivo de catalizar el cambio cultural entre los funcionarios, se desarrollaron dos Diplomados en Gerencia Pública dictados por el Depto. de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, capacitando a 84 funcionarios y directivos. Actualmente se está trabajando en ampliar la cobertura al resto de los procesos de fiscalización directa (productos, combustibles líquidos, otros proyectos) y en implementar las herramientas en los procesos de fiscalización indirecta (análisis de reclamos, procesos de facturación, procesos de auditoría).

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 2009 se abordó el Proceso de Fiscalización Directa para las áreas técnicas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, específicamente en esta primera etapa del Proyecto los logros obtenidos son los siguientes:

Se implemento el “Modelo de Gestión de Riesgos” para los tramites electrónicos eléctricos y de combustibles TE1 -TC6 y TC5 , se definieron e implementaron los checklist con criticidad de riesgos para los trámites TE1-TC6 y TC5.

Se implementó un módulo para la generación de documentos automáticos específicamente en esta primera etapa para las formulaciones de cargos e Instrucciones generadas por el área de gas.

Se licitaron y adquirieron instrumentos técnicos para ayudar a la labor fiscalizadora de SEC en terreno. Las Fiscalización de Terreno son hoy es un 340% mas focalizada en riesgos.

Hoy en día las salidas a terreno en el caso de las “fiscalizaciones de terreno” en el área de gas, el 14 % de estas generan sanciones.

Con respecto a los tiempos de tramitación de una formulación de cargo, para el caso de las fiscalizaciones del área de gas, los tiempos han disminuido considerablemente desde 130 días promedio que era lo que demoraba hasta solo 10 días de tramitación, que es lo que actualmente esta demorando el departamento de Inspección de Combustibles en tramitar una formulación de cargos.

Concesiones

Con los cambios normativos de la Ley Eléctrica, plasmados en la Leyes Cortas I y II, se produjo un aumento sustantivo en la demanda de la tramitación de concesiones, por lo cual se desarrolló el “Proyecto de Tramitación de Concesiones Eléctricas”, que comenzó el año 2007, con el objetivo de sistematizar y automatizar el proceso de otorgamiento de concesiones para disminuir los tiempos de tramitación apoyando el desarrollo de proyectos de inversión; gestionar las solicitudes de concesión antiguas “bolsón histórico” y desarrollar las estrategias para capacitar al equipo humano e implementar las herramientas tecnológicas para la gestión de proyectos de gran envergadura.

Estado actual: De los recursos requeridos a Dipres para el desarrollo del proyecto, se ha otorgado el 68,7% de lo originalmente solicitado, lo que ha permitido cumplir con un porcentaje importante de los objetivos definidos en el proyecto. Con esto, la tramitación de concesiones ha experimentado una mejora significativa, es así como durante el año 2009 se tramitaron 112 solicitudes, frente a las 36 que se tramitaron en 2006.

Los recursos actualmente disponibles, permiten a la SEC hacerse cargo de la demanda actual. Con todo, en caso de producirse un aumento significativo en la demanda (por sobre la tasa de 60 nuevas solicitudes anuales), será necesario incorporar mayores recursos para reforzar los equipos de trabajo.

Plan de Redes:

Tras del accidente ocurrido en Valparaíso durante el Verano de 2007, la Superintendencia implementó un procedimiento denominado Plan de Integridad de Redes Subterráneas, cuya finalidad es mejorar el nivel de seguridad y control sobre las acciones que las empresas realizan sobre sus redes subterráneas eléctricas y de combustibles.

El Plan consiste en que las empresas eléctricas, de gas y de combustibles líquidos realicen y entreguen a la SEC los Planos as built detallando cruces y paralelismo; Evaluación y Análisis de Riesgos auditado por un tercero independiente, autorizadas por la SEC; Plan de Inspección e Informe Resumen; y presentación y seguimiento del respectivo Programa de Normalización.

EL resultado de este plan fue que se 35 empresas eléctricas trece (13), no cuentan con redes subterráneas, por lo que no les aplica el Plan de Evaluación de Integridad de Redes Subterráneas, doce(12), ya cumplieron las instrucciones de SEC, hicieron su presentación en SEC, y han finalizado el Plan de Normalización, ocho (8), Cumplieron las instrucciones de SEC, realizaron la presentación en SEC y se hallan en proceso de ejecución de su Programa de Normalización y dos empresas presentan avances parciales en las instrucciones de SEC, por lo que no se considera culminado su Plan de Evaluación.

Por otra parte de 14 empresas distribuidoras de GN , seis (6), ya cumplieron las instrucciones de SEC, hicieron su presentación en SEC, y han finalizado el Plan de Normalización.Seis (6), Cumplieron las instrucciones de SEC, realizaron la presentación en SEC y se hallan en proceso de ejecución de su Programa de Normalización y dos (2), empresas presentan avances parciales en las instrucciones de SEC, por lo que no se considera culminado su Plan de Evaluación.

Las empresas de GLP, tienen un cronograma de actividades que culmina en 2010. Se les lleva un seguimiento con informes de avance trimestrales, el que se ha cumplido puntualmente. Particularidades: Las tres empresas están desarrollando la misma metodología, todas contrataron un auditor y todas asisten a las presentaciones de avance de las demás. Nota especial merecen las presentaciones de avance hechas por Lipigas en las Regiones Quinta, Octava y Décima.

Las empresas distribuidoras de CL cumplieron las instrucciones de SEC y finalizaron también sus planes de Normalización. SONACOL cumplió con la entrega de toda la información a SEC, hizo su presentación y su Plan de Normalización culmina en 2010. ENAP ha cumplido puntualmente su cronograma, y ha rendido los informes trimestrales que comprometió. El Plan de Integridad asumido por ENAP cubre la totalidad de sus oleoductos en Bienes Nacionales y también su trazado por propiedades privadas, propias o de terceros.

La tarea principal en adelante consiste en realizar un adecuado control del cumplimiento de los programas de normalización presentados a la SEC por las empresas y realizar las adecuaciones reglamentarias pertinentes para instalar el concepto de gestión de integridad de redes subterráneas dentro de los aspectos de seguridad permanentes que deben realizar las empresas del sector. En este sentido el DS 280, actualmente en trámite de Toma de Razón en la CGR, incorpora el plan de redes a las redes de gas.

Con la implementación de este programa nuestro país ha sido pionero a nivel mundial lo que significó su reciente presentación en la 22° Conferencia sobre Gestión e Integridad de Redes, realizada en Houston – EEUU, con el tema “Distribution integrity managment plan:Chilean implemantation experience”.

Sistema de Etiquetado de Eficiencia Energética

En el año 2005, surge el Programa País de Eficiencia Energética (PPEE) el cual ha liderado durante los últimos años la realización de iniciativas destinadas a disminuir el consumo energético y hacer más eficiente el uso de la energía a nivel nacional. Dentro de esta iniciativa, se le encomendó a la Superintendencia la tarea de implementar el Sistema de Etiquetado de Eficiencia Energética de artefactos domésticos, lo cual considera la elaboración de los procedimientos de autorización de los organismos que participen en el sistema de certificación, los reglamentos técnicos y los procedimientos de fiscalización del sistema de certificación y etiquetado de eficiencia energética de artefactos domésticos.

El año 2007 se certificaron satisfactoriamente, los primeros productos con obligatoriedad de certificación como refrigeradores-congeladores, lámparas incandescentes y lámparas fluorescentes compactas, reflejando un total cumplimiento a la obligatoriedad de certificación de Etiquetado de Eficiencia Energética. Con esto se entregó a los consumidores información importante de los productos eficientes como elemento a considerar ante una decisión de compra.

Durante el año 2008, se incorporaron nuevos productos a la obligatoriedad, tales como, lámparas fluorescentes de doble casquillo, Lámparas de casquillo único, conocidas como tubos fluorescentes y Motores trifásicos de inducción tipo jaula de ardilla, con el propósito que a nuestro país ingresen productos de tecnologías más eficientes, lo que se traducirá en importantes beneficios económicos tanto en ahorro para los consumidores y como energéticos a nivel país y se iniciaron los estudios y protocolos para la incorporación de los nuevos productos .

Durante el 2009, se cumplió el objetivo de incorporar 2 nuevos productos eléctricos a la obligatoriedad de Certificación de Eficiencia Energética. Los productos con la obligatoriedad de

certificar son Standby, para microondas, lo que se estableció mediante la RE 1140 del 26.06.2009, y los equipos de aire acondicionado, que se estableció mediante la RE 2604 del 31.12.2009.

El 21 de Diciembre de 2009 se aprobó el convenio de Transferencia de Recursos suscrito entre la CNE-PPEE y SEC. El monto del Convenio asciende a los \$105.000.000 destinados a la ejecución de los siguientes proyectos:

Proyecto N° 1: "Etiquetado de Eficiencia Energética en Artefactos Domésticos: Etapa Cuatro"
(Monto destinado: \$84 MM)

Objetivo general: administrar e incorporar nuevos productos al Programa Nacional de Etiquetado de Eficiencia Energética para Artefactos Domésticos.

Proyecto N° 2: "Proceso de Fiscalización de la Norma de Alumbrado Público: Etapa Cuatro" (Monto destinado: \$21 MM)

Objetivo general: confeccionar un procedimiento de inspección de instalaciones de Alumbrado Público de vías de tráfico vehicular y capacitar a los profesionales de SEC acerca del Reglamento de Alumbrado Público de Vías de Tráfico Vehicular y de su aplicación

Seguimiento y fiscalización a las plantas de Gas Natural Licuado GNL

La incorporación del GNL a la matriz energética del país, generó una serie de actividades complementarias, necesarias para el buen desarrollo de la actividad así como para lograr un mejor aprovechamiento y usos del nuevo energético. En tal sentido, tras haber participado en la elaboración del reglamento de seguridad para plantas de GNL, durante el 2009 se realizó la fiscalización de seguridad previo a la puesta en servicio de la Planta de GNL de Quinteros y se autorizó mediante resolución el proyecto de "Planta Satélite de Regasificación de GNL" y el diseño de los camiones de "Transporte de GNL en Camiones Cisternas", ambos presentados por la Enap que tienen por finalidad llevar gas natural desde Quinteros hacia la región del Biobío.

Las fiscalizaciones realizadas durante 2009 tuvieron por objetivo verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad del GNL, aprobada mediante DS N° 277, de 2008. Los resultados de la fiscalización fueron satisfactorios no encontrándose infracciones a la reglamentación. En el mes de julio, se realizó el proceso de revisión de la presentación de la Planta de GNL Quintero, previo a su puesta en servicio, siendo esta inscrita en el sistema electrónico de la SEC correspondiente, sin observaciones.

En esa misma línea, la esperada incorporación del GNL a la matriz energética del país, generó una serie de actividades complementarias, necesarias para el buen desarrollo de la actividad así como para lograr un mejor aprovechamiento y usos del nuevo energético. En tal sentido, durante el 2009 se desarrollaron las siguientes tareas:

2.2.3.a. Autorización de Proyectos Especiales asociados a la incorporación de GNL al país : Mediante Resoluciones SEC N°s 259, de 2009; y 260, de 2009, se autorizaron los proyectos “Planta Satélite de Regasificación de GNL” y el proyecto de “Transporte de GNL en Camiones Cisternas”, ambos presentados por la Empresa Nacional del Petróleo.

2.2.3.b. Participación en comité Normativo del INN^[2] por solicitud de modificación de la especificación de calidad del GNL - NCh 2264 "Gas Natural - Especificaciones" : Profesionales del DTSC participaron en reuniones del Comité Técnico de la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización (INN), y mediante Resolución Exenta N° 193, del 16.02.2009, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, la Norma Chilena NCh 2264.Of2009 “Gas Natural – Especificaciones” se declaró Norma Chilena Oficial.

2.2.3.c. Tramitación de solicitudes de autorización de los organismos de certificación que realizarán las certificaciones a las Plantas de GNL. Se presentaron tres solicitudes de autorización de Organismos de Certificación e Inspección de conformidad del diseño y/o construcción de Plantas de GNL (ABS Consulting, DICTUC e IDIEM Zonal Norte), siendo autorizado los Organismos ABS Consulting mediante Resolución SEC N° 691, de 2009 y DICTUC, mediante Resolución N° 2207, de 2009. El proceso de autorización del organismo IDIEM Zonal Norte se encuentra en su fase final, luego que con fecha 13.11.2009 se ingresaran las respuestas definitivas a las observaciones realizadas durante el proceso de auditoría efectuado en el mes de Septiembre de 2009.

En lo referido a Capacitación en el tema de Gas y Combustibles líquidos, durante el año 2009, se realizaron los siguientes seminarios de capacitación en el país.

Cuatro (4) seminarios de difusión del DS N°66 (sobre Instalaciones Interiores de Gas) y sus modificaciones (realizados en las ciudades de Viña del Mar, Concepción, Santiago y Punta Arenas), destinados a la industria del gas en general (empresas distribuidoras y constructoras, entidades de Certificación, instaladores de gas, etc.)

Dos (2) seminarios de difusión y capacitación del Oficio Circular N°2172 de 2009 (realizados en la ciudad de Santiago), sobre comunicación de defectos críticos en instalaciones

interiores de gas y destinados respectivamente a empresas distribuidoras y a entidades de certificación.

Dos (2) seminarios de la RE N°1250 de 2009, sobre nuevos procedimientos de certificación, inspección y verificación de la conversión de instalaciones interiores de gas (realizados en la ciudad de Concepción), y destinados respectivamente a Administradores y a la industria del gas en general (empresas distribuidoras y constructoras, entidades, instaladores de gas, etc.)

Un (1) seminario sobre nuevo Sistema de Certificación de Instalaciones Interiores de Gas, electrónico, CIIGe (realizado en la ciudad de Santiago) y destinado a entidades de certificación de instalaciones de gas.

Actualmente se espera el inicio de operaciones de la Planta de GNL Mejillones, para lo cual la SEC otorgó el permiso a la empresa para conectar la planta con los gasoductos de transporte existentes. La planta debe ser declarada ante la SEC previo a su puesta en servicio.

Asociado al proyecto presentado por ENAP para llevar GNL en camiones hacia la octava región está pendiente reglamentar los requisitos de seguridad para el transporte de GNL en camiones, debido a que no existe normativa en el país. El proyecto, en la fase de transporte, no ha sido presentado a la SEC. En la actualidad se está evaluando de la adenda presentada por Enap dentro del marco del SEIA de la Planta satélite de regasificación ubicada cerca de Chillán.

Otros Proyectos

Herramienta seguimiento interrupciones de suministro eléctrico.

La División de Electricidad, durante el año 2009 desarrolló la aplicación Click View que permitió, controlar y auditar la información que envían las empresas de distribución eléctrica para la construcción del Ranking de Calidad de Servicio que construye la SEC anualmente. Para esta aplicación se solicitó información relativa a índices de continuidad de suministro, interrupciones y datos de la encuesta de calidad de servicio necesarios para la construcción del Ranking. Asimismo se construyeron mapas temáticos utilizando la aplicación Gis-Esri, que permite destacar áreas geográficas afectadas por interrupciones de suministro de manera de determinar de manera efectiva y visual áreas de comunas y localidades afectadas por una calidad de suministro deficiente. Ambas aplicaciones permiten determinar la ubicación en el Ranking, con mayor exactitud, de las empresas con mayor grado de cumplimiento de sus estándares de calidad.

Modificaciones a la normativa

En el período se han elaborado o participado en la elaboración de los siguientes desarrollos y/o actualizaciones de la normativa: **DS280** seguridad de transporte y distribución de gas de red (actualmente en trámite de toma de razón); **DS 66/2007** de instalaciones interiores de gas; **DS 277/2007** de seguridad de plantas de gas natural licuado; **DS160/2009** de seguridad para las instalaciones y operaciones de combustibles líquidos; **Res.Ex. 1250/2009** certificación e inspección de instalaciones interiores de gas; **DS 11/2008** de biocombustibles; Proyecto de Reglamento de Alumbrado Público (enviado al Ministerio de Economía en enero de 2010); Normativa de Eficiencia Energética, protocolos de certificación y etiquetado de productos (lámparas, refrigeradores, motores, stand by, aire acondicionado).

Actualmente se está trabajando en la propuesta de Modificación de los siguientes reglamentos

Reglamento de Certificación de Productos (D.S. N° 298/2005): Se alinea el procedimiento de certificación con las prácticas internacionales, se establece el reconocimiento de la certificación y ensayos extranjeros y se simplifican algunos procedimientos administrativos.

Reglamento de Seguridad para el Almacenamiento, Transporte y Expendio de Gas Licuado (D.S. N° 29/1986): Se recoge la experiencia nacional respecto de la materia, asigna responsabilidades específicas en las distintas actividades de la cadena de distribución y transporte del GLP; incorpora el uso de nuevas tecnologías relacionadas con el GLP y mejora la regulación para recintos de almacenamiento de cilindros de GLP.

Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (DS 327/1997): El propósito es hacer consistente, a nivel reglamentario la modificación introducida a la Ley General de Servicios Eléctricos por la ley N° 20.220, e introducir otros cambios cuyo objeto es agilizar el trámite de concesiones eléctricas, tanto definitivas como provisionales. Entre otras incorporar herramientas electrónicas para administrar las solicitudes, permitir el trámite paralelo de la solicitud a la Dirección de Aguas.

2.2.2 Resultados de la Gestión por producto estratégico

PRODUCTO ESTRATÉGICO 1: MONITOREO Y FISCALIZACION

A) Fiscalización Directa en el Área Eléctrica

A.1.- Segmento de Generación y Transmisión

A este segmento del sector eléctrico se han realizado las siguientes tareas de continuidad durante el año 2009:

- Fiscalización de los Planes de Expansión del Sistema de Transmisión Troncal del Sistema Interconectado Central, a través de la fiscalización tanto del proceso de licitación como del cumplimiento de los plazos establecidos en los decretos para la construcción y puesta en servicio de las obras de transmisión:
 - Se continuó con la fiscalización de las obras de expansión definidas para el período 2005-2006, que de acuerdo a los decretos eran 6 obras de ampliación y 3 obras nuevas. Queda por entregar a la operación 2 obras nuevas que se encuentran atrasadas en su fecha de entrada en servicio, por lo que SEC ha iniciado los procesos administrativos correspondientes.
 - Asimismo, se continuó con la fiscalización de las obras contempladas para el período 2007-2008, que en este caso eran 23 obras de ampliación y 1 obra nueva. De éstas, 2 proyectos de ampliación ya están en servicio. Cabe destacar además que en 9 de estos proyectos de ampliación, la licitación se declaró desierta, por lo que deben publicarse nuevos decretos que modifiquen los valores de inversión y/o los plazos de construcción. El resto (13) de los proyectos definidos en este período está dentro de los plazos señalados en los decretos respectivos.
 - Por último, se ha continuado con la fiscalización de las obras consideradas para el período 2008-2009, cuyos decretos incluyen 3 obras de ampliación y 1 obra nueva. Lo más relevante es que esta última obra fue adjudicada a una empresa española, nueva en el mercado chileno, ELECNOR. Por su parte, los proyectos de ampliación se encuentran dentro de los plazos definidos en los decretos.

- Otra de las tareas de continuidad realizada por el DGTE¹, es la fiscalización de los Informes de Análisis de Falla asociados a los Sistemas Interconectados Central y del Norte Grande, los que 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 2007, SEC recibió 413 informes, durante el año 2008 se recibieron 459 informes y el año 2009 se recibieron 387 informes de falla.

Tabla N° 1: Informes de falla años 2007, 2008 y 2009:

Informes de falla	2007	2008	2009
Recibidos	413	459	387
Se abre investigación	55	68	67
La causa no es imputable a la empresa	358	391	320

En relación a las fallas que han afectado a los sistemas SIC y SING, se ha mantenido la ausencia de colapsos generalizados y la profundidad de éstas; además, se han mejorado los tiempos de respuesta ante fallas, siendo las fallas de duración inferior a 2 horas, un 77% (SIC) y 85% (SING) del total de fallas por sistema. Las interrupciones de suministro inferiores a 70 [MW] corresponden al 93% para el SIC y 78% para el SING.

Otro frente de fiscalización lo constituye el Decreto Supremo 244, Reglamento para pequeños medios de generación (PMGD), y medios de generación no convencionales. En el año 2009, se presentaron 39 nuevos proyectos en el Sistema Interconectado Central que se conectarán a redes de distribución que aportarán un total de 148 MW al sistema. En la tabla siguiente se indica la distribución de esta generación por tipo de combustible utilizado:

Tabla N° 2: Proyectos de Pequeños Medios de Generación (PMGD) informados a SEC el año 2009

PMGD	Biogas	Diesel	Eólica	Fotovoltaica	Gas	Hidroeléctrica	Total
	1	11	3	5	1	18	39

- Respecto de las implementaciones correspondientes a la Norma de Seguridad y Calidad de Servicio, se debe indicar que durante el año 2009 se prosiguió con los procesos administrativos

¹ Unidad de Generación y Transporte de Electricidad

iniciados a raíz de la implementación por parte de los coordinados, de los sistemas de Esquemas de Desprendimiento Automático de Carga por Subfrecuencia (EDAC).

- Por otra parte, en relación con denuncias y consultas relacionadas con el área que le de Generación y transmisión, durante el año 2009 se recibió un total de 10 consultas relacionadas con interpretaciones normativas, y 3 denuncias, por las cuales se formularon cargos a las empresas involucradas.
- Asimismo, se continuó con las evaluaciones de Estudios y Declaraciones de Impacto Ambiental de nuevos proyectos eléctricos.
- Finalmente, se siguió fiscalizando el cumplimiento de los Planes de Expansión para los Sistemas Medianos, establecidos mediante el Decreto 150/2008.

Tabla N° 3: Resumen de los principales indicadores de la gestión de DGTE (Departamento de Generación y Transporte Eléctrico) para el año 2009:

Sanciones DGTE	2009
N ° Total de formulaciones de cargo	93
N ° Total de resoluciones "sancionatorias"	19
Sanciones Monetarias	11
Amonestaciones	5
Deja sin Efecto	3
Resoluciones En Estudio	40

El monto total de las sanciones cursadas corresponde a 615 UTA, aproximadamente \$272 millones.

Existe un aumento en el monto de las sanciones aplicadas respecto del año 2008 que se explica principalmente por una multa de 300 UTA cursada a la empresa Colbún por la falla en Central Nehuenco, que gatilló el decreto de racionamiento preventivo del año 2008, y dos multas de 100 UTA cursadas a Transelec y CGE Transmisión por una falla ocurrida en la VII Región a fines del año 2006, debido a la descoordinación entre los sistemas de protecciones de ambas empresas. Las 8 sanciones restantes, con multas de 115 UTA en total, muestran claramente que la labor de fiscalización realizada en años anteriores ha dado las señales correctas al mercado de generación y transmisión, y las empresas han tomado las medidas necesarias y pertinentes para el mejoramiento de la seguridad y calidad de servicio.

Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental

En el marco del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, (SEIA) durante el año 2009, se emitieron un total de 54 pronunciamientos, 22 correspondientes a Estudios de Impacto Ambiental y 32 correspondientes a Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA).

Tabla N° 4: Pronunciamientos por tipo de proyecto

Tipo de Proyecto	EIA	DIA	Total
Centrales ERNC ²	1	3	4
Centrales Térmicas ³	7		7
Centrales Hidroeléctricas ⁴	8	11	19
Transmisión	4	14	18
Industrial – Minero	2	2	4
Urbanización		2	2
Total	22	32	54

A.2. Segmento Calidad de Servicio en Distribución

Durante el año 2009, se continuó optimizando la utilización de procesos de fiscalización indirecta, para verificar detalladamente la información electrónica que entregan a la SEC las empresas concesionarias del área distribución, referentes a sus redes de distribución eléctrica y las operaciones que realizan sobre esas instalaciones. Al igual que el año 2008, la información entregada por las concesionarias a la SEC mediante el proceso de Aumentos y Retiros de instalaciones fue comparada con la información operacional de redes que entregan las empresas a través del proceso “Interrupciones III”. Este proceso, también fue utilizado para validar la información que se utiliza para construir el Ranking de calidad de servicio, que elabora esta Superintendencia Anualmente.

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. En la ejecución de la Encuesta, se consideró una muestra de 16.164 entrevistas, las que se realizaron entre los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009. Esta muestra presenta un incremento de 3,6% respecto a los usuarios entrevistados el año anterior.

2 Centrales ERNC: Eólicas y Biomasa

3 Centrales Térmicas: Gas natural, carbón, diesel, fuel oil, petcoke

4 Centrales hidroeléctricas: Embalse y Pasada

De los resultados de este Ranking, se concluyó que el 53% de los usuarios valora la calidad del servicio recibido en relación al precio pagado, versus un 81% 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.

Es importante destacar, que al igual que año 2008, para el cálculo del ranking del año 2009, los resultados de cada una de las concesionarias fueron corregidos en función de la calidad de la información que entregaron a la SEC, incluso se incorporaron nuevos factores de corrección elevando el nivel de exigencia. Esta metodología es un fuerte incentivo para que las empresas entreguen datos libres de errores que puedan distorsionar los resultados del cálculo del ranking.

Respecto de los resultados del año 2008, de un total de 34 concesionarias, 18 presentaron algún alimentador con los índices de calidad fuera del estándar, lo que representa un 52.9%, en comparación al 57.6 % del año 2007. En esa oportunidad los usuarios entrevistados fueron 15.598, lo que representa un incremento de 9% respecto a los usuarios entrevistados el año anterior, concordantemente al crecimiento del sector de distribución eléctrica.

A.4. Fiscalización de Instalaciones Interiores Eléctricas

Durante el año 2009, esta Superintendencia y en especial el Departamento encargado de las fiscalizaciones ha trabajado fuertemente implementando el proyecto de “Fiscalización”, 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. Un importante aspecto a considerar es que durante el segundo semestre la implementación del modelo de riesgo y un método tecnológico “scoring” que discrimina en función de riesgo y asigna a cada fiscalizador aquellas instalaciones más riesgosas.

Considerando lo anterior, nuestros fiscalizadores han centrado su atención e interés en los trabajos de aquellos instaladores que declaran el mayor número de instalaciones v/s la cantidad de faltas detectadas en sus declaraciones históricas, lo cual se determina en base a un ranking elaborado a partir de la plataforma de declaraciones electrónica “e-declarador”.

Es así que durante el año 2009 la Superintendencia centró sus esfuerzos en llevar a cabo un programa más eficiente que tratase de abordar un mayor porcentaje de instaladores e instalaciones fiscalizadas en dos ámbitos, el primero abordó de manera significativa la fiscalización indirecta, es decir, se verifica y se 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. A su vez se realiza una exhaustiva fiscalización directa, es decir, se verifica y se chequea en terreno las instalaciones, razón por la cual el programa se encuentra concentrado en verificar principalmente la seguridad y la

calidad en las instalaciones. Por lo tanto, creemos que el año 2009 fue muy significativo en cuanto a las fiscalizaciones ya que se logró realizar un total de **17.683** en el país, en el ámbito eléctrico.

Resultado Indicador de Desempeño – Formulario H

- Durante el año 2009, la cantidad de fiscalizadores destinados a desarrollar labores de inspección en el área de electricidad fue de 22, lo que nos da como indicador de fiscalización mensual el siguiente:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de fiscalizaciones año}}{\text{N}^\circ \text{ de fiscalizadores}} = \frac{17683}{22} = 803,77$$

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ fiscalizaciones anual por fiscalizador}}{\text{Meses}} = \frac{803,7}{12} = 66,98$$

En consecuencia, durante el año 2009 se realizaron 67 promedio de fiscalizaciones directas e indirectas al mes por fiscalizador. Si bien este resultado es coincidente con el año anterior, cabe considerar que durante el 2009 el proceso de fiscalización ha sido más eficaz y con mayor eficiencia, dado que se éste ha estado focalizado en el riesgo potencial de las instalaciones.

B) Fiscalización Directa en el Área Combustibles

B.1. Fiscalización Directa a Instalaciones de Combustibles Gaseosos

En el año 2009, la Superintendencia continuó el desarrollo de sus acciones fiscalizadoras basándose en las definiciones del “Proyecto de Fiscalización”, principalmente en los aspectos relacionados con el criterio de fiscalización por riesgo, esto significa que las fiscalizaciones se realizan teniendo a la vista con mayor grado de certeza y eficacia las instalaciones riesgosas.

Es así que durante el año 2009 la Superintendencia centró sus esfuerzos en llevar a cabo un programa más eficiente abordando un mayor porcentaje de instaladores e instalaciones fiscalizadas en dos ámbitos, fiscalización directa y fiscalización indirecta. En el caso de la fiscalización indirecta, esta consiste en una revisión documental exhaustiva del proyecto presentado. La fiscalización directa, consiste en verificar en terreno que lo presentado documentalmente cumpla con la normativa vigente y que exista concordancia entre lo declarado y lo existente. Se chequeó principalmente la seguridad y la calidad en las instalaciones. El programa centró sus esfuerzos en superar la meta de años anteriores llegando a un total de **9313** fiscalizaciones a nivel nacional, superando ampliamente las 8099 del año 2008.

Específicamente a partir del mes de junio de 2009, se puso en marcha en el Dpto. Técnico de Inspección de Combustibles como Plan Piloto el “Proyecto de Fiscalización”, aplicándolo al proceso de presentaciones de instalaciones interiores de gas en el sistema de presentaciones electrónico, e-declarador de SEC. Eso es la aplicación del modelo predictivo de riesgos implementado en el proceso de prefiscalización al tipo de instalación interior de gas según el tipo construcción. Con esto de acuerdo a los resultados obtenidos en base a instalaciones riesgosas, se modificó el foco de atención inicialmente dirigido a los edificios habitacionales y centrales térmicas hacia los locales comerciales y casas habitación de tipo individual.

Resultado Indicador de Desempeño – Formulario H

- Durante el año 2009, la cantidad de fiscalizadores destinados a desarrollar labores de inspección en el área de instalaciones de combustibles y gas fue de 33, lo que nos da como indicador de fiscalización mensual el siguiente:

$$\begin{array}{l} \text{N}^\circ \text{ de fiscalizaciones año} = \frac{9313}{33} = 282,21 \\ \text{N}^\circ \text{ de fiscalizadores} \end{array}$$

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ fiscalizaciones anual por fiscalizador}}{\text{Meses}} = \frac{282,21}{12} = 23,5$$

En consecuencia, durante el año 2009 se realizaron 23,3 promedio de fiscalizaciones directas e indirectas al mes por fiscalizador, superando el promedio de 21 del año anterior.

B.2. Fiscalización Directa a Instalaciones de Combustibles Líquidos

Instalaciones de Combustibles Líquidos

Durante el año 2009 el Departamento Técnico de Combustibles Líquidos (DTCL) fiscalizó el cumplimiento de la reglamentación vigente en materias de seguridad y calidad en instalaciones de combustibles líquidos, es decir, Plantas de Almacenamiento y Distribución, Instalaciones de Expendio al Público, Consumos Propios (CP) para Abastecimiento Vehicular e Industrial, y Vehículos de Transporte de CL (VTCL).

Tabla N°5: Distribución de Fiscalización RM

Tipo Instalación	Eventos de Fiscalización	
	Seguridad	Calidad
Planta Almacenamiento y Distribución	24	24
Expendio al Público	279	45
Consumos Propios	309	134
Vehículos de Transporte	146	12
Otras	69	202
Total	827	507

Con relación a la fiscalización de aspectos de seguridad de instalaciones, durante el año 2009, en RM, se focalizaron los esfuerzos en un programa centrado en instalaciones independientes y de consumo propio, poniendo el acento en los riesgos de filtración en estanques enterrados. Además, se mantuvo la intensidad de fiscalización a camiones de transporte de combustible líquido que operan en Plantas de Almacenamiento y Distribución.

Fiscalización Directa de la Calidad de los Combustibles

En lo relacionado con la fiscalización de la calidad en los combustibles líquidos, se mantuvo el modelo del año anterior, destinado a supervigilar las especificaciones de calidad de combustibles expendidos por la industria, centrado en tres programas:

Compromiso con el PPDA⁵ RM,
Programa Muestras RM⁶, y
Programa Muestras Resto País.

En el marco del Programa de fiscalización de la calidad del Diesel y Gasolinas de la Región Metropolitana (PPDA), se inspeccionaron 202 instalaciones y se analizaron un total de 881 muestras obtenidas desde estanques de combustibles líquidos.

Con relación al Programa Muestras RM, se analizaron 323 muestras de combustibles correspondientes a 133 instalaciones de Plantas, Abastecimiento Vehicular y Consumos Propios; mientras que en el Programa Muestras Resto País se analizaron 56 muestras de 33 instalaciones provenientes de las diferentes Direcciones Regionales de SEC.

Control de Calidad de los Combustibles en la Región Metropolitana.

Durante el año 2009, la ejecución del programa de muestras RM, permitió analizar 323 muestras de CL, de acuerdo a la distribución siguiente:

⁵ PPDA: Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica
⁶ RM: Región Metropolitana

Resumen del Muestreo RM.

Tabla N°6: Distribución de Muestras por Tipo de Instalación en RM

Tipo de Instalación	N° de Muestras RM
Plantas de Almacenamiento y Distribución	36
Expendio al Público	232
Consumos Propios	54
Vehículos	1
Total	323

Fiscalización Directa de la Calidad de los Combustibles en Regiones.

En 2009, el Plan de Fiscalización establecido para verificar la calidad de los combustibles líquidos en regiones, mantuvo la focalización en aquellas instalaciones de expendio sin logo.

Tabla N°7: Distribución de Muestras por Tipo de Instalación en Regiones

Tipo de Instalación	N° de Muestras Regiones
Plantas de Almacenamiento y Distribución	1
Expendio al Público	32
Consumos Propios	0
Vehículos	0
Total	33

Resultados

Como resultado de lo anterior, y considerando los diferentes incumplimientos en materia de seguridad y calidad, el Departamento de Combustibles Líquidos durante todo el transcurso del año 2009, emitió:

- 21 Clausuras Temporales de instalaciones.
- 134 Resoluciones con Sanciones.

Resultado Indicador de Desempeño – Formulario H

Durante 2009 se efectuaron un total 1504 fiscalizaciones directas e indirectas, lo que ponderado por el equipo declarado de siete (7) fiscalizadores entrega un indicador de **18** fiscalizaciones por fiscalizador-mes.

C) Fiscalización por certificación

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

Toda instalación interior de gas nueva, sea esta domiciliaria o comercial debe ser Certificada por una Entidad de Certificación, como requisito para ser presentada su declaración ante esta Superintendencia y contar con los permisos municipales requeridos. Durante el año 2009 se revisaron cerca de un 8% más de proyectos de declaración en relación con 2008, legando a 1613 presentaciones de trámites TC5 y TC6, correspondientes a instalaciones interiores de edificios, conjuntos de casas, casas individuales, locales comerciales, colegios, jardines infantiles, centrales de agua caliente, por nombrar algunos, fiscalizándose en terreno 810 de estos, es decir un 68% más que en 2008.

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

Se realizaron dos programas de fiscalización a Entidades de Certificación durante el año 2009: El primero estuvo dirigido a viviendas unifamiliares fiscalizándose 7 de las Entidades de la Región Metropolitana que han sido evaluadas de manera deficiente en programas de años anteriores. Este programa permitió detectar deficiencias de carácter crítico y aquella entidad que presenta un mayor nivel de reincidencia dentro de las Entidades de Certificación de la Región Metropolitana, entidad cuya revocación esta siendo tramitada durante el año 2010.

El segundo programa abarcó las otras Entidades de Certificación del país y se enfocó en verificar los procedimientos aplicados por los certificadores en sus procesos que dieron como resultado un sello verde a la instalación interior de gas de tipo unifamiliar y que debía ser presentada ante esta Superintendencia para ser declarada. Para ello se fiscalizó a las Entidades de la Región Metropolitana y se instruyó a los Directores Regionales para fiscalizar en el resto del país.

Con estos dos programas se abarcó el 100% de las Entidades de Certificación del país.

Resultado Indicador de Desempeño – Formulario H

Porcentaje de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas, efectivo 2009: 100%.

El resultado de este indicador, como en años anteriores, se debe a la planificación y coordinación interna entre el Departamento Técnico de Inspección de Combustibles y las Direcciones Regionales. Este indicador históricamente ha alcanzado el 100% de cumplimiento, lo que demuestra que el Servicio ha alcanzado el nivel máximo de mejoramiento.

PRODUCTO ESTRATÉGICO 2: REGULACION Y ESTUDIOS

Biocombustibles D. S. N° 11 de Economía, publicado el 9 de mayo 2008. Permite la incorporación de nuevos artefactos a gas y nuevas tecnologías. Establece especificaciones de calidad de los biocombustibles puros, biodiesel y bioetanol y de sus mezclas con combustibles fósiles. Además establece obligación de registro en la Superintendencia para las personas que realicen la actividad y las instalaciones.

Certificación e inspección de instalaciones interiores de gas En el mes de enero se publicó en el Diario Oficial la Resolución Exenta N°1250 de 2009, que "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". Con posterioridad mediante Resolución Exenta N°2076 del 20.11.2009, se puso en vigencia los protocolos de certificación, inspección periódica y verificación de la conversión de dichas instalaciones. A través de esta normativa se definen "defectos críticos de acción inmediata" y se flexibiliza la obtención de Sello Verde para edificios (hasta 10% deptos. con sello rojo).

Transporte y Distribución de Gas de Red (Anteproyecto de ex. D.S. 254/1995 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción). Alcance: se aplica a GLP-GN-GC en la medida que se suministren por redes. Incorporación del sistema de gestión de integridad de redes.

Instalaciones Interiores de Gas: D.S. 66/2007 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción que permite la incorporación de nuevos artefactos a gas y nuevas tecnologías. Precisa de mejor manera las responsabilidades de los actores.

Seguridad de Plantas de Gas Natural Licuado: D.S. 277/2007 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Basado en norma extranjera, incorpora exigencia de diseño sísmico de estructuras e instalaciones industriales.

Seguridad para las Instalaciones y Operaciones de Combustibles Líquidos: D.S. 160/2008 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Abastecimiento vehicular: equipara los consumos propios y estaciones de servicio en los requisitos de seguridad. Incorpora biocombustibles.

Operaciones de Producción, Refinación, Transporte, Almacenamiento, Distribución y Abastecimiento de Combustibles Líquidos Con fecha 7 de julio de 2009, se publicó en el Diario Oficial el Decreto N° 160 que establece el nuevo "Reglamento de Seguridad para las Instalaciones y

Operaciones de Producción, Refinación, Transporte, Almacenamiento, Distribución y Abastecimiento de Combustibles Líquidos”.

En otras materias, en relación con la ejecución de los proyectos de construcción de plantas de GNL en Quintero y Mejillones, proyectos de gran relevancia en el actual escenario energético nacional, se efectuaron fiscalizaciones periódicas durante el primer semestre con el objeto de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad del GNL, aprobada mediante DS N° 277, de 2008. Los resultados de la fiscalización fueron satisfactorios no encontrándose infracciones a la reglamentación. En el mes de julio, se realizó el proceso de revisión de la presentación de la Planta de GNL Quintero, previo a su puesta en servicio, siendo esta inscrita en el sistema electrónico de la SEC correspondiente, sin observaciones.

En esa misma línea, la esperada incorporación del GNL a la matriz energética del país, generó una serie de actividades complementarias, necesarias para el buen desarrollo de la actividad así como para lograr un mejor aprovechamiento y usos del nuevo energético. En tal sentido, durante el 2009 desarrollamos las siguientes tareas:

2.2.3.a. Autorización de Proyectos Especiales asociados a la incorporación de GNL al país : Mediante Resoluciones SEC N°s 259, de 2009; y 260, de 2009, se autorizaron los proyectos “Planta Satélite de Regasificación de GNL” y el proyecto de “Transporte de GNL en Camiones Cisternas”, ambos presentados por la Empresa Nacional del Petróleo.

2.2.3.b. Participación en comité Normativo del INN^[2] por solicitud de modificación de la especificación de calidad del GNL - NCh 2264 "Gas Natural - Especificaciones" : Profesionales del DTSC participaron en reuniones del Comité Técnico de la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización (INN), y mediante Resolución Exenta N° 193, del 16.02.2009, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, la Norma Chilena NCh 2264.Of2009 “Gas Natural – Especificaciones” se declaró Norma Chilena Oficial.

2.2.3.c. Tramitación de solicitudes de autorización de los organismos de certificación que realizarán las certificaciones a las Plantas de GNL. Se presentaron tres solicitudes de autorización de Organismos de Certificación e Inspección de conformidad del diseño y/o construcción de Plantas de GNL (ABS Consulting, DICTUC e IDIEM Zonal Norte), siendo autorizado los Organismos ABS Consulting mediante Resolución SEC N° 691, de 2009 y DICTUC, mediante Resolución N° 2207, de 2009. El proceso de autorización del organismo IDIEM Zonal Norte se encuentra en su fase final, luego que con fecha 13.11.2009 se

ingresaran las respuestas definitivas a las observaciones realizadas durante el proceso de auditoría efectuado en el mes de Septiembre de 2009.

Mediante Resolución SEC N° 1974 de fecha 28 de octubre de 2009 se formalizaron los protocolos para ensayos de envases destinados a gasolina (PC 105-1), diesel y kerosene (PC 105-2), los cuales se encuentran debidamente publicados en nuestra página web institucional.

PRODUCTO ESTRATÉGICO 3: AUTORIZACIONES Y REGISTROS

Concesiones Eléctricas

Debido al aumento de las inversiones en proyectos de generación y transmisión necesarios para asegurar el suministro eléctrico del país y previendo la llegada de concesiones como las centrales de HydroAysén, cuya magnitud y complejidad son un factor importante a considerar, se decidió priorizar la tramitación de este tipo de concesiones con el objeto de responder adecuada y eficientemente a la demanda eléctrica del país.

Aún cuando la prioridad y los principales esfuerzos han estado en las concesiones de Generación y Transmisión, la Superintendencia ha continuado con la tramitación de concesiones de distribución, principalmente las correspondientes a Programas de Electrificación Rural, impulsados por los respectivos Gobiernos Regionales, proyectos que dan cuenta de un objetivo gubernamental, que es dotar al 90% de las viviendas rurales con energía eléctrica.

Para el logro de los objetivos durante el año 2009, las estrategias utilizadas fueron las siguientes:

- Gestionar con las empresas el desistimiento de sus concesiones que no presentaban buena calidad en la información.
- Aplicar el artículo 43 de la ley 19.880 que establece las bases del procedimiento administrativo que rigen los actos de la administración del Estado, la cual permite a la SEC declarar el abandono de la solicitud de una concesión.
- Agilizar aquellas concesiones que se encontraban en situación de emitir informe y proyecto de decreto.
- Priorizar la tramitación de concesiones que forman parte del “bolsón histórico” considerando la etapa o el estado de tramitación en que estas se encontraban.

Lo anterior se traduce en que, junto con continuar con el proceso de sistematización de concesiones y obtener con su aplicación reducciones en los tiempos de tramitación de las solicitudes de concesión ingresadas desde el año 2006 a la fecha, también se atendió aquellas solicitudes antiguas (presentadas con anterioridad al año 2006) y que por diversas razones, tales como no contar con un sistema de información como el actual, su tramitación se encontraba detenida.

Resultado Indicador de Desempeño – Formulario H

Porcentaje de concesiones tramitadas en el año 2009:

- Se fijó una meta de 100 y se logró un total de 112 concesiones, cifra que se desglosa como sigue:

Generación y Transmisión.....	5
Transmisión.....	8
Distribución.....	99

- Porcentaje de concesiones tramitadas:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de concesiones tramitadas}}{\text{N}^\circ \text{ de concesiones recibidas}} = \frac{112}{66}$$

$$\frac{112}{66} = 169.7\%$$

Porcentaje de concesiones tramitadas = 169.7%

Tiempo promedio de tramitación de concesiones en el año 2009:

- Se alcanzó un tiempo promedio de tramitación de concesiones de 496,9 días, en el ejercicio 2009, correspondientes a las 3 áreas de trabajo, cifra que desglosa de la siguiente forma:

Generación.....	138,3 días.
Transmisión.....	289,9 días.
Distribución.....	554,8 días.

Nota: para los efectos de este reporte se consideran concesiones tramitadas todas aquellas que fueron informadas al Ministerio de Economía; Fomento y Reconstrucción para su otorgamiento (incluidas las reexpedidas), para declarar su inadmisibilidad y aquellas retiradas por las empresas solicitantes.

Índice de tramitación de concesiones.

Este índice da cuenta respecto al tiempo de tramitación de las solicitudes de concesión, considerando las concesiones ingresadas y tramitadas durante el año.

Tabla N° 8: Índice de tramitación de solicitudes de concesión considerando inadmisibilidades, devoluciones y retiros, años 2006, 2007, 2008 y 2009.

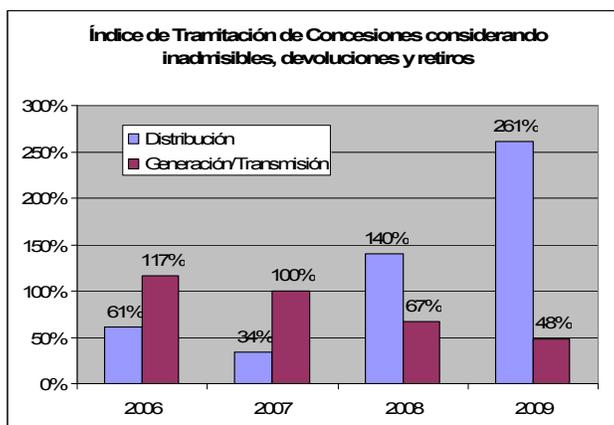
	2006	2007	2008	2009
Concesiones de Distribución tramitadas	22	17	28	99
Concesiones de Generación y Transmisión tramitadas	14	8	8	13
Concesiones de Distribución ingresadas	36	50	20	39
Concesiones de Generación y Transmisión ingresadas	12	8	12	27
<i>Índice de tramitación de concesiones considerando inadmisibilidades, retiros y devoluciones</i>				
Concesiones de Distribución	61%	34%	140%	261%
Concesiones de Generación y Transmisión	117%	100%	67%	48%

Nota: el cálculo del índice de tramitación es: $I_t = (C_t/C_i) * 100\%$

Donde: C_t = Concesiones tramitadas

C_i = Concesiones ingresadas

Gráfico N°1: Índice de tramitación de solicitudes de concesión considerando inadmisibilidades, devoluciones y retiros, años 2006, 2007, 2008, 2009.



El año 2009 el índice de tramitación de solicitudes fue muy superior a los años anteriores en lo que respecta a concesiones de distribución. Esto se logró optimizando los recursos del año 2008, tanto humanos como de infraestructura junto con la incorporación de nuevos procesos de sistematización en el trámite de concesiones.

Para el caso de las concesiones de generación y transmisión, no obstante que se mantuvo el criterio de dar prioridad a éstas por sobre las de distribución, en términos porcentuales el índice bajó, debido a que la cantidad de solicitudes ingresadas fue más del doble respecto a los años anteriores, como se observa en la tabla N° 8 y en el Grafico N°1.

Tiempo promedio de tramitación de concesiones

Tabla N°9: Índice de tiempo promedio de tramitación de solicitudes de concesión, año 2009.

Tiempo promedio de tramitación de concesiones en días	496.9
Concesiones tramitadas	112

El tiempo promedio de tramitación de las solicitudes de concesión durante el año 2009 fue de 496.9 días, lo cual en términos de numéricos constituye un aumento respecto del año anterior. Sin embargo, cabe señalar que esto se debe a que se tramitaron mayormente concesiones del bolsón histórico (concesiones ingresadas antes del año 2006 cuya tramitación se encontraba detenida), generando un tiempo promedio de tramitación mayor.

Tabla N°10: Índice de tiempo promedio de tramitación de solicitudes de concesión por clase de concesión, año 2009.

CLASE CONCESIÓN	CONCESIONES TRAMITADAS	TIEMPO PROMEDIO (DÍAS)
Generación	5	138,3
Transmisión	8	289,9
Distribución	99	554,8

Como se puede observar en la Tabla N° 10, el tiempo de tramitación de las solicitudes de concesión de generación y transmisión es aproximadamente dos tercios al empleado en las de distribución. Esto se explica debido a la priorización que se ha dado a este segmento.

Adicionalmente, se debe indicar que en el año 2009 se tramitó aproximadamente tres veces la cantidad de solicitudes de concesión respecto del año anterior, lo que valida los recursos asignados al proyecto y la continuidad del proceso de sistematización de la tramitación de solicitudes de concesión.

B. Sistema Evaluación de Impacto Ambiental

En el marco del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, durante el año 2009, se ejecutaron las siguientes acciones:

- a) En el Departamento Técnico de Combustibles Líquidos, se emitieron un total de **90** pronunciamientos, **30** correspondientes a Estudios de Impacto Ambiental y **60** correspondientes a Declaraciones de Impacto Ambiental.

Tabla N°11: Pronunciamientos por tipo de proyecto

Tipo de Proyecto	Total
Generación Eléctrica	25
Transmisión	2
Almacenamiento, Distribución o Transporte de CL.	20
Industrial – Minero	15
Otros	28
Total	90

C. Acreditación de Expertos Profesionales en Prevención de Riesgos

Durante el año 2009, de acuerdo a los requerimientos reglamentarios vigentes, se recibieron **19** solicitudes de incorporación al registro de Expertos Profesionales en Prevención de Riesgos, para su asesoría en instalaciones de combustibles líquidos, de los cuales **14** fueron acogidos favorablemente.

A su vez, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el D.S. N° 29 de 1986, durante el año 2009 ingresaron a SEC 4 solicitudes para asesorar en materias de seguridad a locales y/o recintos de almacenamientos de cilindros de GLP, incorporándose al registro a 3 Expertos en Prevención de Riesgos.

D. Concesiones definitivas de transporte y distribución de gas de red

Durante el año 2009, el Departamento Técnico de Sistemas de Combustibles se presentaron 2 solicitudes de modificación concesiones de transporte de gas natural, producto de la entrada en operación de la planta de regasificación de gas natural licuado (GNL) de Quintero. Dichas modificaciones fueron presentadas por la empresa Electrogas S.A. y Gas Andes S.A., con fechas 03.09.2009 y 23.10.2009 respectivamente, las cuales, a fines de 2009 se encontraban en fase final de análisis técnico.

E. Autorización Entidades de Certificación.

Durante el año 2009 se realizaron 2 Resoluciones de autorización a Entidades de Certificación de las cuales una (1) correspondía a una Entidad de Certificación que recién se incorpora al sistema y otra a una que cambió de razón social por lo que hubo que realizar el proceso tal como si se estuviera recién incorporando. Dentro del proceso de autorización en el año 2009 se rechazó la solicitud de tres (3) nuevas Entidades de Certificación las cuales deben reparar observaciones para volver a solicitar su autorización. Además se cursó una (1) Resolución de Suspensión Transitoria y dos (2) Resoluciones de Revocación. Durante 2010 se está tramitando la revocación de una (1) más.

Cabe mencionar que a diciembre 2009 se cuenta con 34 Entidades de Certificación Operativas en el sistema. Además se debe señalar que con la entrada en vigencia de la Resolución Exenta 1250 de fecha 10 de julio de 2009, de entrada en vigencia 1 de enero de 2010, se estableció la posibilidad de que las Entidades de Certificación interesadas en verificar la conversión de instalaciones interiores de gas lo realicen, pero para esto deben cumplir con ciertos requisitos establecidos en la resolución exenta antes citada, por lo cual se deberán analizar dichos requisitos y generar la consiguiente resolución de ampliación que los autoriza a realizar este procedimiento, a enero del 2010.

PRODUCTO ESTRATÉGICO 4: RELACION CON EL CLIENTE

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles durante el año 2009 diseñó un Sistema Integral de Atención ciudadana adaptado a la realidad institucional a partir del diagnóstico elaborado el año 2008 y las brechas detectadas. Para lo anterior, se estableció una metodología y procedimientos estandarizados en todos los espacios de atención de usuarios a nivel nacional.

Adicionalmente se ha desarrollado un programa de registro de información relevante para la creación de nuevos indicadores de este producto estratégico que incorpore optimización de tiempos de respuesta y mejor cumplimiento de procedimientos relativos a derivaciones internas y externas de las solicitudes.

Durante el año 2009 se construyeron indicadores de calidad y de proceso relacionados con la atención y el tiempo de espera. Asimismo indicadores relacionados con el cumplimiento de los plazos establecidos en las Leyes 18.880 y 20.285

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 y plazos legales excepcionales para diversos trámites establecidos en normas sectoriales, llegan a sobrepasar los tiempos de Resolución más allá de lo esperado, situación que se ha ido corrigiendo en el tiempo.

Un dato muy importante a considerar es que durante el año 2009 , entre los meses de marzo a julio se recibió una cantidad inusual de reclamos por temas de facturación del área de distribución eléctrica. Esto se reflejó en el aumento explosivo de reclamos que en número se triplicaron y hasta cuadruplicaron en relación al mismo mes de cualquier año anterior. Esta situación fue la razón del bajo cumplimiento de algunos indicadores relacionados con los tiempos de entrega de solución, sumado al hecho que la especificación técnica de los casos requiere un tratamiento y análisis exhaustivo que involucran bastante tiempo y recursos extras con los que no se contaba. El año 2009 se recibieron 5063 reclamos y el año 2008: 1352.

Resultado Indicador de Desempeño – Formulario H

1. Porcentaje de reclamos resueltos:

$$\text{Fórmula de cálculo: } \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos resueltos en año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos recibidos en año t}} * 100\% = \frac{2481}{5063}$$

Porcentaje de reclamos resueltos: 49%

Aún cuando durante el año 2009 hubo un aumento explosivo de reclamos, se debe destacar que este hecho crítico impulsó la implementación de mecanismos y de una herramienta tecnológica que permitió facilitar y mejorar el procedimiento para la atención y resolución de reclamos.

2. Tiempo promedio de resolución de reclamos:

$$\text{Fórmula de cálculo: } \frac{\text{Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t)}}{(\text{N}^\circ \text{ de reclamos ingresados y resueltos en año t})} = \frac{193599}{1317}$$

Tiempo promedio de resolución de reclamos: 147 días

Como se ha mencionado anteriormente, la gran cantidad de reclamos que ingresó durante el año 2009 representó una anomalía en relación con el promedio histórico. Estos reclamos corresponden principalmente a Cobros No Registrados, y problemas de facturación del área de distribución eléctrica. Este tipo de reclamos poseen un alto nivel de complejidad, siendo necesario destinar mayor tiempo para el análisis documental e investigativo. Esto influyó en un bajo cumplimiento en relación con la meta planificada.

3. Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 y 30 días:

$$\text{Fórmula de cálculo: } \frac{(\text{N}^\circ \text{ de reclamos resueltos entre 8 y 30 días})}{(\text{N}^\circ \text{ de reclamos ingresados y resueltos en año t})} * 100\% = \frac{18}{1317}$$

Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 y 30 días: 1.4%

Este indicador presentó las dificultades señaladas anteriormente, y que correspondió a factores externos a la gestión de esta Superintendencia.

Este indicador debe ser ajustado a los tiempos reales de resolución de reclamos en base a las exigencias de la Ley 19.880 de acuerdo a lo informado en los instrumentos diseñados para estos efectos en el Sistema Integral de Atención a usuarios y beneficiarios (SIAC) de las Metas de Eficiencia Institucional.

2.2.3 Resultados de la Gestión en relación con la Programación Gubernamental vinculada a los procesos de provisión de bienes y/o servicios

2008

1. Automatizar nuevas etapas del proyecto de concesiones, con la utilización de herramientas tecnológicas, de forma de aumentar la calidad del trabajo y disminuir los tiempos de tramitación. (Cumplido)
2. Incorporar 2 productos a la obligatoriedad de Etiquetado de Eficiencia Energética. (Cumplido)
3. Modificación Decreto Supremo N°254, Reglamento de Seguridad para el transporte y distribución de gas natural. (Cumplido)

2009 (En proceso de aprobación)

1. Incorporar redes secundarias y terciarias en la fiscalización y monitoreo del cumplimiento de la normativa vigente a través de sistemas Georeferenciados para el mercado de la distribución de gas.
2. Optimizar el proceso de fiscalización directa para las áreas técnicas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles con el fin de lograr mayor eficiencia y eficacia.
3. Concluir la implementación de la estructura base del nuevo sistema de Concesiones, con la automatización y formalización de nuevos procesos del trámite de Concesiones, de manera de consolidar una disminución en los tiempos de tramitación y un aumento de la productividad que pueda ser sostenida y consistente en el tiempo.

3 DESAFIOS PARA AÑO 2010

Aspectos relevantes contraídos en la Ley de presupuesto 2010.

Ley N° 20.365 “Ley de Colectores Solares”.

La Ley “Ley de Colectores Solares” establece la franquicia tributaria respecto de sistemas solares térmicos. Sus beneficiarios directos son las empresas constructoras. Estas tendrán el derecho de deducir del monto de sus pagos previsionales obligatorios de la ley de impuestos a la renta, un crédito equivalente a todo o parte del valor de los Sistemas Solares Térmicos y de su instalación que monten en bienes corporales inmuebles destinados a la habitación y construidos por ellas.

Para poder llevar a cabo todo el proceso relacionado con el crédito o “beneficio tributario” y todo lo relacionado a los productos, su calidad, certificaciones, las instalaciones y formas de instalar, la Ley faculta a distintas instituciones del Estado que tienen competencia como la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que posee experiencia en materias de certificación ya que le corresponde la administración del Sistema de Certificación de Seguridad y Calidad de los Productos Eléctricos y Combustibles e Inspección de Instalaciones.

Es de esta manera que la ley faculta a Comisión Nacional de Energía (CNE) a formular un reglamento técnico en el cual detallará todo aquello que la ley no especifique.

De la misma forma, la ley faculta al Servicio de Impuestos Internos (SII) para imputar el crédito, mediante una declaración jurada que debe realizar la empresa constructora, formular cargos y sancionar cuando existan engaños en las imputaciones de los créditos ya otorgados.

La ley Faculta a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) con las siguientes atribuciones:

- Establecer y administrar un registro de Colectores Solares Térmicos (CST) y Depósitos Acumuladores (DA) certificados que podrán acceder al beneficio.
- Autorizar a organismos de certificación, organismos de inspección y laboratorios de ensayo para efectos de certificación de CST y DA.
- Autorizar a organismos de inspección para constatar que las instalaciones cumplen con las especificaciones del reglamento.
- Sancionar a las empresas constructoras que hubieren utilizado el beneficio tributario si existe incumplimiento de las especificaciones establecidas en el reglamento o en la memoria de cálculo.

Los avances y proyecciones de nuestra Superintendencia en este proyecto son los siguientes:

Avances asociados al producto estratégico **regulación y estudios**.

- Resolución que reglamenta el registro de CST (Colectores Solares Térmicos) y DA(Depósitos Acumuladores) y la autorización de Organismos y Laboratorios.
- Resolución que regula la inspección de SST (Sistemas Solares Térmicos) y autorización OI (Organismos de Certificación).
- Definición del procedimiento de Fiscalización SEC.

Desarrollo Informático:

- Sistema que administra el registro de CST y DA
- Sistema que administra la integración con el SII
- Sistema de Apoyo a la Fiscalización de SST ya instalados.

Avances asociados al producto estratégico **Monitoreo y Fiscalización**.

- Contratación de personal (fiscalizadores)
- Compra de instrumentos de apoyo a la fiscalización
- Definición de roles para el registro y la fiscalización de SST a nivel nacional
- Fiscalizar que los SST cumplen con el reglamento.

Avances asociados al producto estratégico **Autorizaciones y registros**.

Operación:

- Autorización de productos para ingresar al registro (Res SEC)
- Autorización y Fiscalización a LE, OR y OI.

El proyecto hoy se encuentra en el proceso de elaboración del Reglamento por parte de CNE, posterior a la aprobación por contraloría y su publicación se procede a la publicación de las resoluciones relacionadas con SII y SEC (Reglamentación).

Proyecto de fiscalización

Para el año 2010, se han planteado los siguientes desafíos:

En el ámbito de la fiscalización Directa, se requiere sistematizar los checklist priorizados por riesgo, tanto para combustibles líquidos, redes de Gas etc.

- Se requiere sistematizar el registro de los accidentes que gestiona SEC, como detonante de la fiscalización.

- Se deberá implementar el nuevo modelo de fiscalización indirecta basado en una estrategia de monitoreo de los procesos relevantes de la industria en materia de calidad y seguridad de energéticos.

En el ámbito de fiscalización indirecta, para mercados de gran envergadura donde se requiere foco en los puntos de riesgo se contempla el rediseño e Implementación del Proceso de fiscalización indirecta de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, aplicado al proceso de Facturación en distribución eléctrica y la sistematización de los indicadores de control.

Certificación de Instalaciones de Interiores Eléctricas (IIE)

El proyecto de Certificación de Instalaciones Interiores Eléctricas, busca mejorar los estándares de seguridad y la calidad de las IIE y aumentar la cobertura de inspección de las IIE, incorporando en su diseño, operación y gestión a actores del sector privado. Supone la creación de una entidad de derecho privado, sin fines de lucro, con autonomía técnica, administrativa y financiera, que esté constituida por los distintos actores que intervienen en el mercado, cuyas funciones serán, entre otros, asegurar la verificación de las IIE de conformidad con las normas vigentes y promover el uso seguro de la electricidad en los inmuebles.

Actualmente esta entidad cuenta con el siguiente estado de desarrollo: Estatutos de la Corporación en tramitación ante el Ministerio de Justicia; Protocolos de inspección; Modelo de negocio definido; Directorio provisional conformado por las empresas integrantes y Nombre de la Corporación "Corporación Nacional para la Seguridad de las Instalaciones Eléctricas (CONSIEL)". Adicionalmente, se postuló el proyecto a CORFO para obtener recursos que permitan el financiamiento del primer año de gestión (2011). Se tiene programada la entrada en operación de la Corporación para el año 2011.

Desarrollo Normativo

Se está trabajando en la propuesta de Modificación de los siguientes reglamentos:

Reglamento de Certificación de Productos (D.S. N° 298/2005): Se alinea el procedimiento de certificación con las prácticas internacionales, se establece el reconocimiento de la certificación y ensayos extranjeros y se simplifican algunos procedimientos administrativos.

Reglamento de Seguridad para el Almacenamiento, Transporte y Expendio de Gas Licuado (D.S. N° 29/1986): Se recoge la experiencia nacional respecto de la materia, asigna responsabilidades específicas en las distintas actividades de la cadena de distribución y transporte del GLP; incorpora el uso de nuevas tecnologías relacionadas con el GLP y mejora la regulación para recintos de almacenamiento de cilindros de GLP.

Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (DS 327/1997): El propósito es hacer consistente, a nivel reglamentario la modificación introducida a la Ley General de Servicios Eléctricos por la ley N° 20.220, e introducir otros cambios cuyo objeto es agilizar el trámite de concesiones eléctricas, tanto definitivas como provisionales. Entre otras incorporar herramientas electrónicas para administrar las solicitudes, permitir el trámite paralelo de la solicitud a la Dirección de Aguas.

DESAFÍOS PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL 2010 SEGPRES.-

Producto Estratégico	Producto
<p>PE: AUTORIZACIONES Y REGISTROS 1) Establecer y administrar el registro de Colectores Solares Térmicos y Depósitos Acumuladores que podrán acceder al beneficio tributario y fiscalizar que los Sistemas Solares Térmicos instalados cumplan con el reglamento.</p>	1.1) Resoluciones que establecen las condiciones para el registro de equipos e inspección de Sistemas Solares Térmicos y para autorizar Organismos de Registro, Laboratorios de Ensayo y Organismos de Inspección
<p>PE: RELACION CON EL CLIENTE 2) Optimizar el proceso de atención de reclamos por Facturación ingresados a la Superintendencia.</p>	2.1) Atención de los reclamos por facturación que presenten los consumidores eléctricos, con oportunidad y calidad.
<p>INDICADOR DE GESTION INTERNA 3) Certificación bajo la Norma ISO 9001: 2008 de al menos uno de los procesos que pertenecen al Departamento de Administración y Finanzas: (Compras, Remuneraciones y Archivos), para otorgar un servicio de mayor calidad a los diferentes clientes y usuarios del servicio.</p>	3.1) Contar con la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 de al menos uno de los procesos del Departamento de Administración Finanzas.
<p>PE: MONITOREO Y FISCALIZACIÓN 4) Fiscalización Indirecta, para mercados de gran envergadura donde se requiere foco en los puntos de riesgo.</p>	4.1) Rediseño e Implementación del Proceso de fiscalización indirecta de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, aplicado al proceso de Facturación en distribución eléctrica.
<p>PE: REGULACION Y ESTUDIOS 5) Mantener Actualizada la Normativa vigente.</p>	5.1) Actualizar la normativa de combustibles líquidos elaborando el protocolo para la reinspección de tanques de superficie en servicio.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas

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

Es misión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, velar por el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable en materia de electricidad, gas y combustibles líquidos para garantizar la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios y la seguridad de las personas y cosas.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	Entre los aspectos más relevantes del presupuesto 2009 es que se contó con los recursos necesarios para continuar con dos proyectos estratégicos para la institución, esto es el Proyecto de Concesiones y el Proyecto de Rediseño del Proceso de Fiscalización. El primero de ellos con M\$ 150.000 y el Segundo con M\$ 108.370
2	El primero de estos proyectos, el de Concesiones, es la continuidad de un proyecto iniciado en el año 2007 con la finalidad de potenciar el área responsable de estas tramitaciones al interior del Servicio. Durante el 2009 se trabajó intensamente en sistematizar el proceso completo, mejorando los tiempos de tramitación, permitiendo con ello reducir las concesiones pendientes de tramitación
3	El segundo proyecto, "Rediseño del proceso de Fiscalización", que busca optimizar y gestionar los recursos con que cuenta el servicio para sus labores de fiscalización, focalizando las acciones de fiscalización en aquellas áreas y aspectos donde se genera un impacto relevante en la seguridad de las personas, aumentando así su eficacia y eficiencia. Durante el 2009, se trabajó en rediseñar el proceso de fiscalización directa, incorporando sistemas tecnológicos de respaldo, focalizándose en el riesgo y mejorando los niveles de control de gestión. Se redujo los tiempos de tramitación en la fiscalización directa del área de gas, de 130 días promedio a 10 días y mejoró la focalización en un 340%.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fiscalizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de electricidad, gas y combustibles líquidos, con el propósito de mejorar los procesos de fiscalización.
2	Mantener actualizada la normativa técnica de acuerdo a las variaciones del sector energético (electricidad, gas y combustibles líquidos), con el propósito de estar a la par con los cambios tecnológicos que experimenta la industria.
3	Transparentar información sobre el mercado y sus agentes, incorporando acciones de seguimiento y mejor acceso a la información para todos los usuarios que la requieren.
4	Educar a los usuarios y promover sus derechos en el uso de los energéticos.

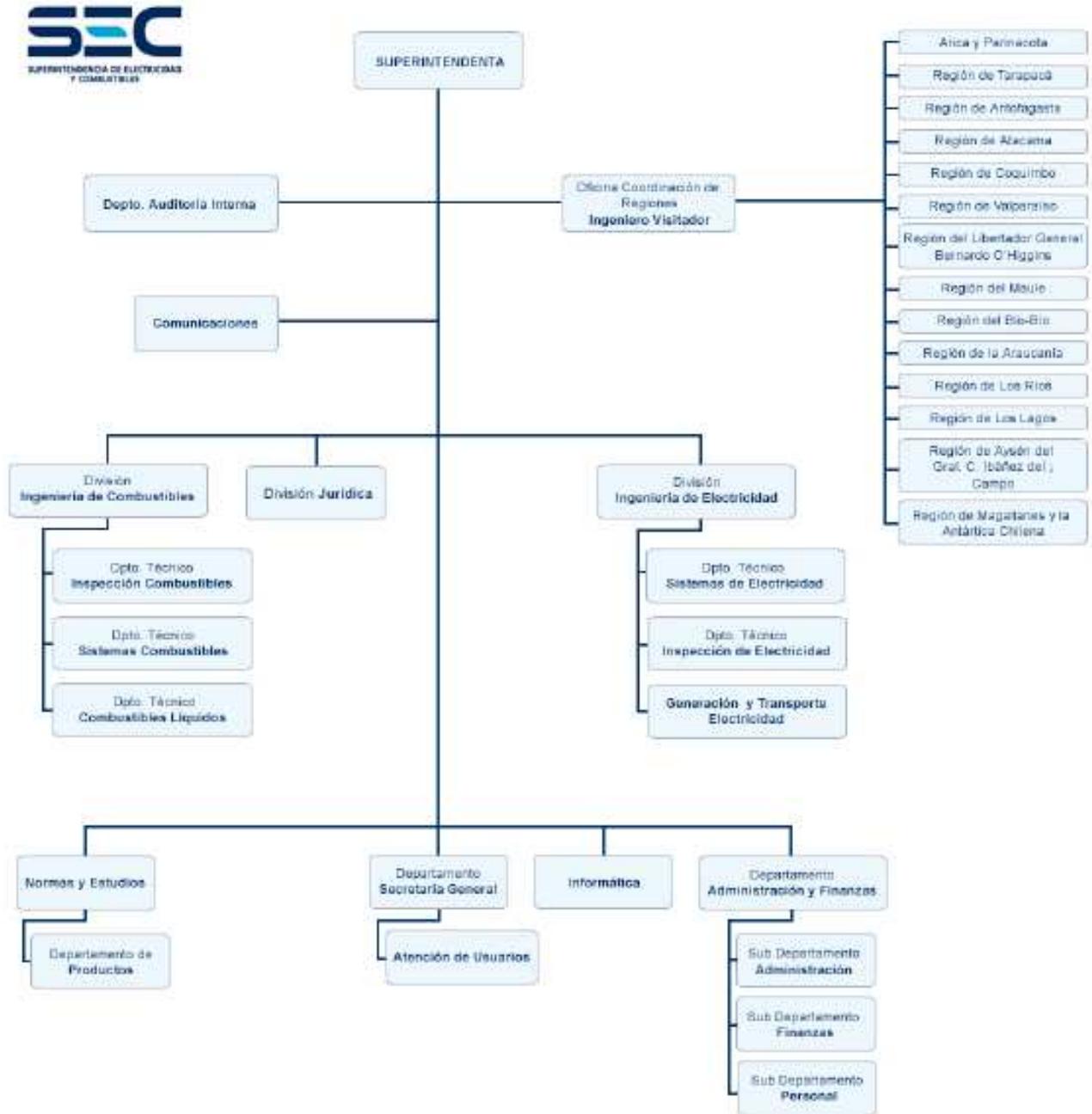
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Monitoreo y Fiscalización</u>		
1	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización de comercio • Control de calidad de distribución eléctrica • Control de calidad de distribución de combustibles • Fiscalización de instaladores • Control de calidad de generación y transporte eléctrico • Fiscalización de instalaciones • Control de calidad de refinación/producción de combustibles • Fiscalización a las fallas de operación • Fiscalización a la calidad del servicio • Certificación de Instalaciones Interiores de Gas • Certificación de productos • Monitoreo a la continuidad del servicio • Monitoreo de abastecimiento de combustibles y gas • Monitoreo de stock y existencia • Monitoreo de resultados de certificación 	1,2
<u>Regulación y estudios</u>		
2	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de normas técnicas para la operación de instalaciones y de regulación de los agentes • Actualización plan de cuentas VNR (valor nuevo reemplazo) • Biodiesel • Estudio viabilidad de la creación de un sistema de certificación de instalaciones eléctricas • Biocombustibles • Inventario digitalizado de alumbrado público • Ranking de calidad de servicio 	2
<u>Autorizaciones y registros</u>		
3	<ul style="list-style-type: none"> • Concesiones • Licencias a Instaladores/Inspectores • Laboratorios • Organismos de certificación • Autorizaciones ambientales • Registro de declaraciones • Registro de certificación de productos • Registro de nuevas obras y puesta en servicio 	3
<u>Relación con el cliente</u>		
4	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de Consultas y Reclamos. • Difusión y educación preventiva 	3, 4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	<p>Usuarios públicos y privados del sistema y productos energéticos.</p> <p>Todos los habitantes del país que consumen servicios o productos energéticos</p>
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 <p>Puntos de venta de gas licuado petróleo de terceros : 6226</p>
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 <p>Empresas acreditadas en INN y autorizadas por SEC para certificaciones en combustibles : 21</p>
4	<p>Empresas comercializadoras de artículos (eléctricos, gas y combustibles)</p> <p>Indeterminado en número por alta atomización</p>
5	<p>Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.</p> <p>Instaladores, inspectores y ayudantes electricidad y gas : 22447</p>
6	<p>Municipalidades, administradoras, propietarias de alumbrado público.</p>

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



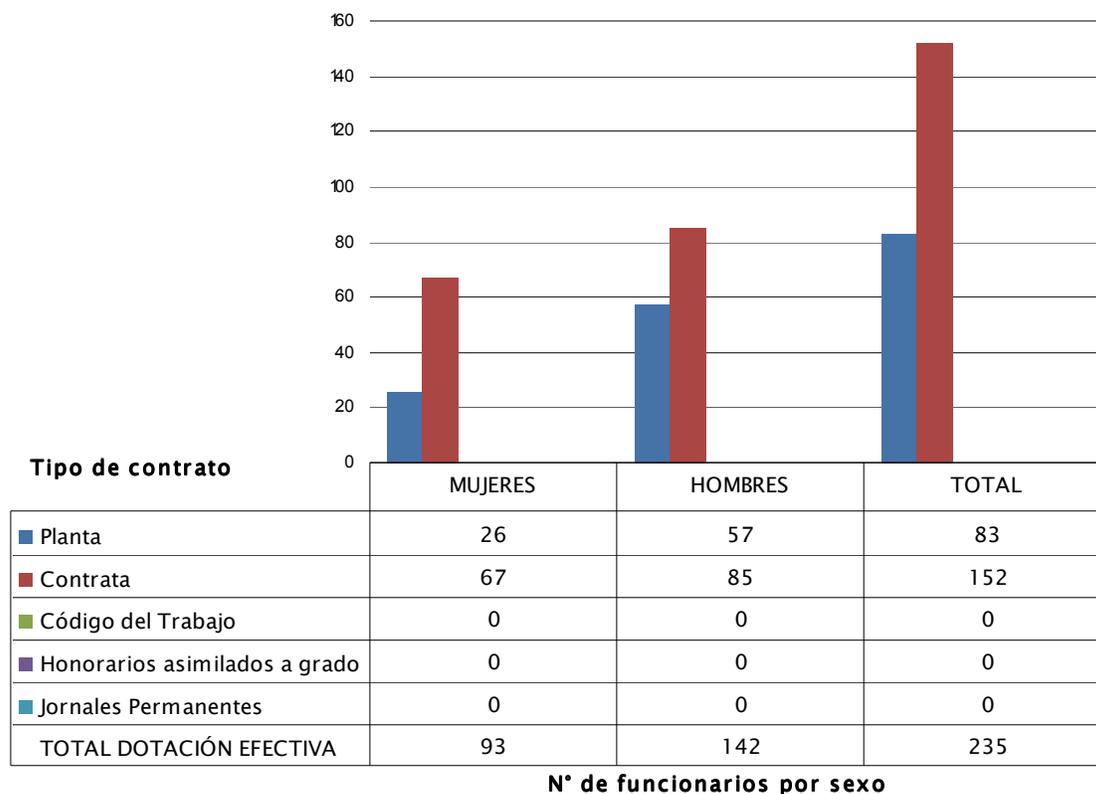
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Patricia Chotzen Gutiérrez
Jefe de División Ingeniería Eléctrica	Jack Nahmías Suárez
Jefe de División Ingeniería Combustibles	Luis Avila Bravo
Jefe División Jurídica (S)	Hernán Alarcón Mendez
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

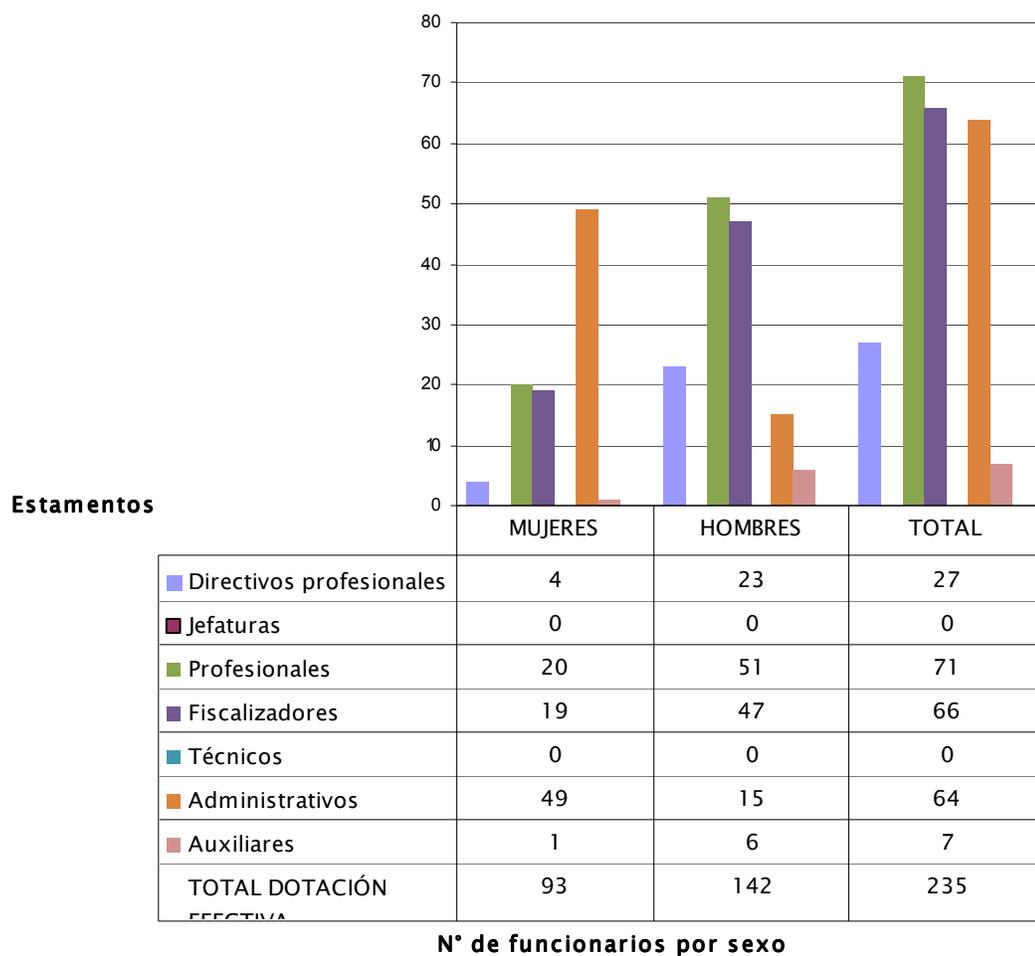
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009⁷ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

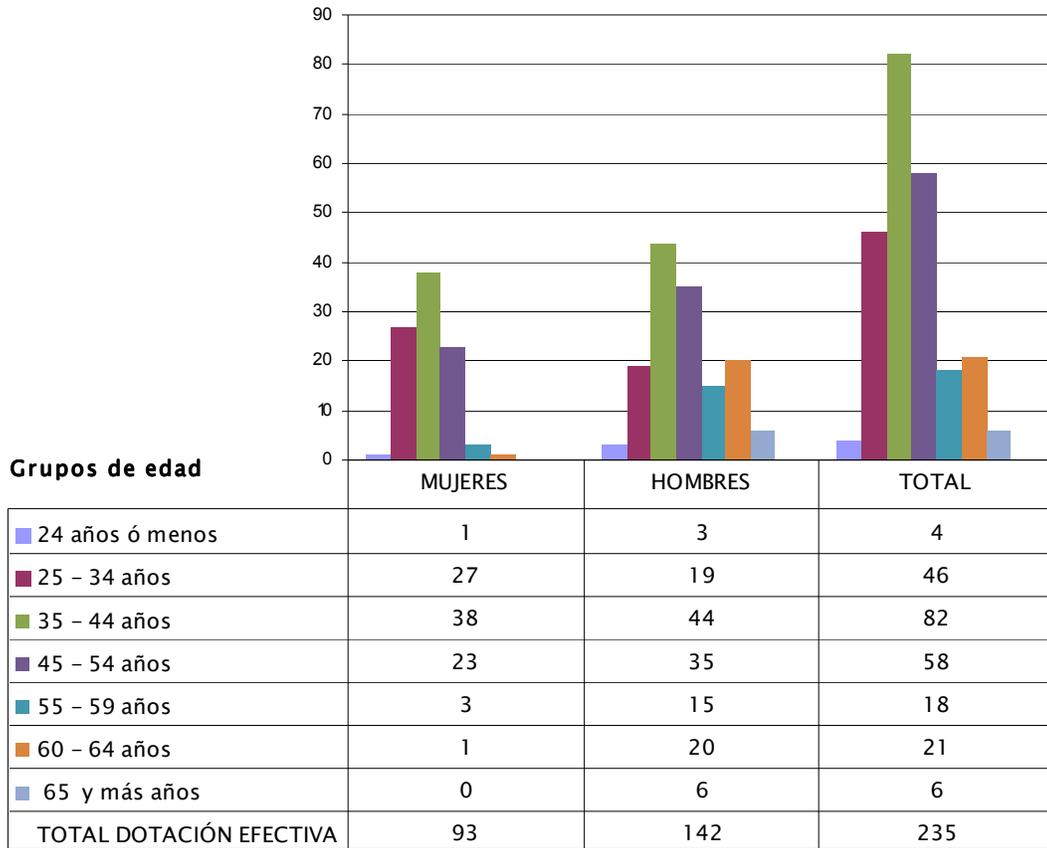


⁷ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



-Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° 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 ⁸		Avance ⁹	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1.5	1.7	88.2	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	4.0	4.7	85.1	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.0	0.0	---	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0.0	0.4	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1.7	0.4	23.5	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	2.3	1.7	135.3	descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0.0	2.1	0.0	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	2.4	7.3	32.9	descendente

8 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

9 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 ⁸		Avance ⁹	Notas
		2008	2009		
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	0.0	---	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	9.9	21.1	213.1	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	75.3	80.9	107.4	ascendente
4.2 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0.6	0.0	0.0	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	36.3	33.5	92.3	ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1.2	2.8	42.9	descendente
6. Evaluación del Desempeño¹¹					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	96.7	98.6	102.0	ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	2.0	1.4	142.9	descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	1.3	0.0		descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0.0	0.0		descendente

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

11 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 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ¹²	M\$	
• Ingresos	6.135.199	7.734.250	
Transferencias Corrientes	10.456		
Rentas de la Propiedad	12.173		
Ingresos de Operación	31.379		
Otros Ingresos Corrientes	69.109	129.249	
Aporte Fiscal	6.012.082	7.164.775	
Venta de Activos no Financieros	0		
Endeudamiento	0	440.226	
• Gasto	6.682.409	8.168.839	
Gasto en Personal	3.687.750	5.317.527	
Bienes y Servicio de Consumo	743.052	1.064.427	
Prestaciones de Seguridad Social	67.062	0	
Transferencias Corrientes	1.004.614	0	
Adquisición de Activos no Financieros	923.644	1.366.995	
Adquisición de Activos Financieros	0		
Iniciativas de inversión	0		
Servicio de la Deuda	256.287	419.882	
	0		
RESULTADO	-547.210	-434.581	

¹² La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³	Presupuesto Final ¹⁴	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁵	Notas
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			• INGRESOS	7.892.646	7.791.550	7.734.250	57.300	
08			Otros Ingresos Corrientes	34.515	34.515	129.249	-94.734	1
	01		Recuperaciones y Reembolsos Lic. Med.	30.798	30.798	105.070	-74.272	
	99		Otros	3.717	3.717	24.179	-20462	
09			Aporte Fiscal	7.415.150	7.314.154	7.164.775	149.379	2
	01		Libre	7.236.842	7.135.846	6.986.467	149.379	
	02		Servicio de la Deuda Interna	178.308	178.308	178.308	0	
10			Venta de Activos no Financieros	2.655	2.655	0	2.655	
	03		Vehiculos	2.655	2.655	0	2.655	
14			Endeudamiento	440.226	440.226	440.226	0	
	01		Endeudamiento Interno	440.226	440.226	440.226	0	
			• GASTOS	7.892.646	8.538.817	8.168.838	369.986	2
21			Gasto en Personal	5.258.090	5.581.019	5.317.527	263.483	
22			Bienes y Sevicios de Consumo	1.124.128	1.078.948	1.064.427	14.521	
26			Otro Gastos Corrientes		25.000			
29			Adquisición de Activos no Financieros	1.462.833	1.433.967	1.366.995	66.972	
	02		Edificios	516.215	500.407	450.763	49.644	
	03		Vehiculos	15.930	15.442	14.233	1.209	
	04		Mobiliario y Otros	11.066	10.727	10.658	69	
	05		Maquinas y Equipos	39.128	53.860	38.445	15.415	
	06		Equipos informaticos	677.242	656.503	656.357	145	
	07		Programas Informaticos	203.252	197.028	196.539	489	
31			Iniciativas de Inversion	15.930	0	0	0	
	02		Proyectos	15.930	0	0	0	
34			Servicio de la Deuda	31.665	419.883	419.882	1	
	03		Intereses Deuda Interna	31.565	31.565	31.565	0	
	07		Deuda Flotante	100	388.318	388.317	1	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

NOTAS:

1 El mayor Ingreso se debe al aumento en la recuperación de los dineros por concepto de licencias médicas y los atrasos del personal.

2 El menor ingreso se debe a un ajuste de gasto el cual se ve reflejado en el Subt. 21 cuyo gasto se vio disminuido por las vacantes que se produjeron a lo largo del año y que su reposición llevo demasiado tiempo

C) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁶			Avance ¹⁷ 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁸)	%	97,06%	90,84%	99,21%	109,22%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	99,06%	3055,37 %	0	0,00%	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00%	100,00%	0	0,00%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	119,39%	2,98%	0	0,00%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	77,87%	28,12%	66,12%	235,17%	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	77,87%	28,12%	66,12%	235,17%	

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

17 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.

18 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 2009¹⁹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		747.271	-434.582	316.689
 Carteras Netas			-570.874	-5740.874
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios	0	-570.874	-570.874
Disponibilidad Neta		789.519	103.887	902.406
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	798.519	103.887	902.406
Extrapresupuestario neto		-51.248	32.405	-18.843
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	92.039	-27.885	64.155
116	Ajustes a Disponibilidades	227	0	227
119	Traspasos Interdependencias	0	-1	-1
214	Depósitos a Terceros	-116.641	61.021	-55.620
216	Ajustes a Disponibilidades	-26.873	-730	-27.603

¹⁹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Mejoramiento Plataforma Tecnológica	853.238	822.002	726.907	Los 95.095 de diferencia son interés que se devengan por porciones iguales año a año.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009				
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de electricidad	((Promedio mensual (sumatoria (Nº de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))		0.00	67.63	67.00	65.38	SI	102%	Aplica Enfoque de Género: NO
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de Combustibles Líquidos	((Promedio mensual (sumatoria (Nº de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))		0.00	18.03	17.90	15.00	SI	119%	Aplica Enfoque de Género: NO
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador de gas	((Promedio mensual (sumatoria (Nº de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))		0.00	21.09	23.33	22.00	SI	106%	Aplica Enfoque de Género: NO

20 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

21 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009.

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009				
●Regulación y estudios	<u>Eficacia/Producto</u>	((N° de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas /N° entidades de certificación de instalaciones interiores de gas)*100)	%	100.0	100.0	100.0	100.0	SI	100%	
				%	%	%	%			
	Aplica Enfoque de Género: NO									
●Autorizaciones y registros; - Concesiones	<u>Eficacia/Producto</u>	((N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100)	%	43.1	112.5	169.7	45.0	SI	377	1
				%	%	%	%			
	Aplica Enfoque de Género: NO									
●Autorizaciones y registros; - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>	((sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de generación eléctricas en año t/número de concesiones tramitadas de generación eléctricas en año t))	días	0	0	138	400	SI	289%	2
						días	días			
	Aplica Enfoque de Género: NO									
●Autorizaciones y registros; - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>	((sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de distribución eléctricas en año t/Número de concesiones de distribución eléctricas tramitadas en año t))	días	0	0	554	351	NO	63%	3
						días	días			
	Aplica Enfoque de Género: NO									

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009				
•Autorizaciones y registros; - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Transmisión Eléctricas Aplica Enfoque de Género: NO	((sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de transmisión eléctricas en año t)/Número de concesiones de transmisión eléctricas tramitadas en año t))	días	0	0	290 días	450 días	SI	155%	4
•Relación con el cliente; - Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en año t)/N° total de reclamos recibidos en año t)*100)	%	94.8 %	90.8 %	49.0 %	10.0 %	SI	490%	5
•Relación con el cliente; - Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de resolución de reclamos Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t))	días	4 días	10 días	147 días	86 días	NO	59%	6
•Relación con el cliente; - Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t)/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	%	5.5%	3.6%	1.4%	9.3%	NO	15%	7

Porcentaje global de cumplimiento: 72%

Notas:

1.-En cuanto a los factores externos, se debe considerar que para el año 2009 ingresaron menos concesiones que las proyectadas. Esto se debe a que se estimó que las empresas eléctricas solicitaran más concesiones para

regularizar instalaciones debido a procesos de contabilidad regulatoria como AyR y VNR. Cabe destacar, que este es un valor que no depende de SEC, ya que, las concesiones ingresadas dependen netamente de expansión y regularización de las empresas eléctricas. Respecto de los factores internos, para el año 2009 se estableció como una de las prioridades tramitar un número importante de concesiones pendientes y que han ingresado en años anteriores. Adicionalmente, se sistematizaron procesos en el trámite y se implementaron nuevas tecnologías que permitieron tener un control más acucioso de la tramitación como tal.

2.-El sobrecumplimiento de la meta se explica por el hecho circunstancial que 2 de las 5 concesiones que se tramitaron durante el presente año, no cumplían con los requerimientos exigidos. Lo anterior tuvo como consecuencia que dichas concesiones fueran devueltas siendo su tiempo de tramitación inferior al promedio normal para este tipo de trámite.

3.-Puesto que existen concesiones anteriores al año 2006, el número de días de tramitación se ve incrementado al incorporar dichas concesiones a la gestión 2009. De esta forma, el indicador refleja la gestión que se realizó tanto de las concesiones que ingresaron durante el 2009 como de aquellas que han ingresado en años anteriores.

4.-Los factores que influyeron en el resultado de este indicador, principalmente son internos y están relacionados con las diversas modificaciones realizadas al proceso de tramitación. A lo anterior se suma la incorporación de tecnología, sistematización y recursos humanos capacitados y especializados en el tema.

5.-Dentro de los factores que influyeron en el resultado de este indicador, destacan como hecho crítico la gran cantidad de reclamos que ingresaron durante el 2009 por problemas de facturación, los cuales superan en un 337% del valor estimado, superando ampliamente los promedios históricos. También se deben considerar los mecanismos implementados por SEC para atender y responder a esta contingencia de manera adecuada. Dada la cantidad de reclamos que ingresaron en el año 2009, se diseñó e implementó una herramienta tecnológica con el objeto de facilitar y mejorar el procedimiento para la atención y resolución de reclamos.

6.-Durante el año 2009 ingresó una gran cantidad de reclamos que representó una anomalía en relación con el promedio histórico. Estos reclamos corresponden principalmente a Cobros No Registrados, y problemas de facturación del área de distribución eléctrica. Este tipo de reclamos poseen un alto nivel de complejidad, siendo necesario destinar mayor tiempo para el análisis documental e investigativo. Esto influyó en un bajo cumplimiento en relación con la meta planificada.

7.-Durante el año 2009 ingresó una gran cantidad de reclamos que representó una anomalía en relación con el promedio histórico. Estos reclamos corresponden principalmente a Cobros No Registrados, y problemas de facturación del área de distribución eléctrica. Este tipo de reclamos poseen un alto nivel de complejidad, siendo necesario en cada caso realizar un análisis documental, técnico y jurídico muy exhaustivo que demanda una gran cantidad de acciones y tiempo. Esto influyó en un bajo cumplimiento en relación con la meta planificada.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 8 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ²²	Producto ²³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁴	Evaluación ²⁵
1. Incorporar redes secundarias y terciarias en la fiscalización y monitoreo del cumplimiento de la normativa vigente a través de sistemas Georeferenciados para el mercado de la distribución de gas.	Sistema de Información Georeferenciado de Redes de Distribución Secundarias y terciarias denominado GIS Etapa III	<u>Producto Estratégico N° 1:</u> Monitoreo y Fiscalización.	<p>Primer Trimestre: Cumplido </p> <p>Segundo Trimestre: Medio. </p> <p>Tercer Trimestre: Cumplido. </p> <p>Cuarto Trimestre: Cumplido. </p> <p>Informe Final: Cumplido </p>
2. Optimizar el proceso de fiscalización directa para las áreas técnicas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles con el fin de lograr mayor eficiencia y eficacia.	Proyecto del proceso de fiscalización directa de la Superintendencia de Electricidad y combustibles rediseñado e implementado.	<u>Producto Estratégico N° 1:</u> Monitoreo y Fiscalización.	<p>Primer Trimestre: No aplica evaluación</p> <p>Segundo Trimestre: No aplica evaluación</p> <p>Tercer Trimestre: Cumplido. </p> <p>Cuarto Trimestre: Cumplido. </p> <p>Informe Final: Cumplido. </p>

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

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

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

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

Cuadro 8
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009

Objetivo ²⁶	Producto ²⁷	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁸	Evaluación ²⁹
<p>3. Concluir la implementación de la estructura base del nuevo sistema de Concesiones, con la automatización y formalización de nuevos procesos del trámite de Concesiones, de manera de consolidar una disminución en los tiempos de tramitación y un aumento de la productividad que pueda ser sostenida y consistente en el tiempo.</p>	<p>Informe final que de cuenta de lo efectuado y los logros obtenidos en materias de Sistematización (automatización y formalización de etapas tramitación) del Proyecto de Concesiones</p>	<p align="center"><u>Producto Estratégico N° 3</u> Autorizaciones y Registros.</p>	<p>Primer Trimestre: Cumplido </p> <p>Segundo Trimestre: Cumplido </p> <p>Tercer Trimestre: Cumplido. </p> <p>Cuarto Trimestre: Cumplido. </p> <p>Informe Final: Cumplido. </p>

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

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

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

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

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPITULO	05

II. CUMPLIMIENTO MEI

Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivo de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	3) Vincular el proceso de planificación y el diseño del Sistema de Información de Gestión con los instrumentos de control de gestión específicos establecidos por la institución, tales como Convenio de Desempeño Colectivo por grupo de trabajo o centro de responsabilidad, programas de trabajo, Convenio de la Alta Dirección, u otro.	5.00%	✓
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	2) Elaborar un diagnóstico a partir de la Matriz de Riesgo Estratégico y presentar una propuesta del Plan Anual de Auditoría al Jefe de Servicio. Elaborar un Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental), el que debe ser presentado al Consejo de Auditoría. Para la elaboración del Plan Anual de Auditoría, de se deben aplicar las directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre planificación.	15.00%	✓
		9) Presentar al Consejo de Auditoría, un ranking de procesos y subprocesos por exposición al riesgo ponderada.	15.00%	✓
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	3) Diagnosticar las Necesidades de Capacitación, utilizando los perfiles de competencias por cargo definidos por la Institución y la política de capacitación definida.	15.00%	✓
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	4) Realizar completa y oportunamente los procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del Plan Anual de Compras.	15.00%	✓
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	2) Diseñar un Sistema Integral de Atención Ciudadana, adaptado a la realidad institucional, y un Programa de Trabajo para su implementación, en base al diagnóstico realizado.	10.00%	✓
	Gobierno Electrónico	2) Identificar y justificar los proyectos de mejoramiento y uso de TIC priorizados, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado.	5.00%	✓
		3) Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y a los proyectos identificados, el Plan de Trabajo para la ejecución y evaluación de los proyectos de	5.00%	✓

		mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional, considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico		
		4) Elaborar un Programa de Trabajo, de acuerdo al Plan de Trabajo aprobado por el Jefe de Servicio.	5.00%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100 %

III. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN METAS

Sistemas	Cambios
----------	---------

IV. PROPUESTA DE EXIMICIÓN DE SISTEMAS

Sistemas	Justificación
----------	---------------