

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

## SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Avda Libertador Bernardo O'Higgins N° 1465, torre 3, local 10 Santiago de Chile  
Call Center 6006000732  
Página web: [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

## Índice

|     |  |    |
|-----|--|----|
| I.  | Carta Presentación del Ministro de Energía.....  | 3  |
| 1.  | Resumen Ejecutivo .....  | 5  |
| 2.  | Resultados de la Gestión año 2011 .....  | 7  |
| 2.1 | Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011, y la Provisión de Bienes y Servicios..... | 7  |
| 3.  | Desafíos para el Año 2012.....   | 12 |
| 4.  | Anexos.....  | 14 |
|     | Anexo 1: Identificación de la Institución .....  | 15 |
|     | Anexo 2: Recursos Humanos.....   | 21 |
|     | Anexo 3: Recursos Financieros.....   | 28 |
|     | Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....  | 37 |
|     | Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....   | 41 |
|     | Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....                                   | 42 |
|     | Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011 .....   | 43 |
|     | Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....  | 45 |
|     | Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....   | 46 |

# **I. Carta Presentación del Ministro de Energía**

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, tiene la misión de vigilar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en cuanto a su seguridad y calidad.

Para esto, durante el año 2011, la SEC ha desarrollado diversas iniciativas tendientes a fomentar el desarrollo del sector energético, modernizando sus procesos de gestión, disminuyendo los riesgos asociados al uso de los energéticos y elevando los estándares de la industria, a través del mejoramiento continuo de la normativa y la vigilancia de su cumplimiento.

Es así como, la Superintendencia ha puesto especial énfasis en la sistematización del proceso de Concesiones a través de la implementación de herramientas y aplicaciones informáticas, que permiten un mayor seguimiento y control en su ejecución, logrando una optimización en los tiempos de tramitación. De esta forma, se moderniza la gestión para un desarrollo energético más eficiente.

Por otra parte, en materia de combustibles líquidos y gaseosos, se ha registrado un significativo avance en cuanto a seguridad y calidad de los productos, constatándose que un factor determinante para el éxito de las acciones emprendidas, ha sido el programa de fiscalización y certificación que se ha impulsado durante los últimos años.

Es destacable, en el ámbito de la seguridad, la implementación del “Plan de Integridad de Redes Subterráneas”, el que ha permitido, entre otras cosas, mejorar la condición de seguridad de las redes subterráneas eléctricas, de combustibles líquidos y de gas de red, existentes a lo largo del país, a través de la Inspección de dichas redes, buscando detectar las situaciones críticas a partir de sus respectivos análisis de riesgo y, de esta forma, introducir, por parte de las propias empresas, los planes de mejora correspondientes.

En el ámbito normativo, la SEC concluyó el desarrollo del Reglamento que establece “Requisitos de Seguridad para el Transporte y Distribución de Gas Natural Licuado”; la modificación al Reglamento sobre “Requisitos de Seguridad para las Instalaciones y Operaciones de Producción y Refinación, Transporte, Almacenamiento, Distribución y Abastecimiento de Combustibles Líquidos”; el Reglamento “Seguridad de Plantas de Gas Natural Licuado” y el Reglamento “Seguridad para el Almacenamiento, Transporte y Distribución de Gas Licuado de Petróleo”. Se trata de iniciativas que mejoran y modernizan las condiciones de operación de los energéticos en nuestro país.

El Etiquetado de Eficiencia Energética también ha sido una preocupación de las labores de la SEC durante el año 2011, sumando nuevos productos a la obligatoriedad de certificación y etiquetado. En la misma línea, se estableció el funcionamiento de los organismos de certificación y el procedimiento de inspección a los Colectores Solares, con lo cual, se estableció el marco completo de funcionamiento para este aporte al uso de energías limpias y sustentables.

Los invito, por tanto, a revisar con detención el contenido del presente Balance de Gestión Integral de la Superintendencia, en el que se podrá ver con mayor detalle, las diferentes acciones, desarrolladas durante el año 2011, con el objeto de contar con más seguridad y calidad en materia de electricidad y combustibles.



**JORGE BUNSTER BETTELEY**  
**MINISTERIO DE ENERGÍA**

# 1. Resumen Ejecutivo

La Misión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es 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. En abril de 2011, y luego de un proceso de selección de la Alta Dirección Pública del Servicio Civil, S.E el Presidente de la República, don Sebastián Piñera Echeñique, ha nominado a quien suscribe en el cargo de Superintendente. Actualmente la institución cuenta con 280 funcionarios distribuidos en un 73% en el nivel central y el 27% restante en las 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales. Su estructura organizacional está definida principalmente por las Divisiones de Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Combustibles.

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

Durante el año 2011, la Superintendencia tuvo significativos logros: Se avanzó en el estudio y desarrollo de una plataforma tecnológica que permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones, tras lo cual se espera que los proyectos de transmisión de alta complejidad, fundamentalmente por su gran envergadura, agilicen su desarrollo impactando positivamente en la confiabilidad del sistema eléctrico del país.

Por otro lado, podemos señalar que durante el año 2011, se trabajó en el rediseño del Proyecto de Fiscalización que aborda principalmente los procesos de Facturación, Reclamos, Interrupciones y Compensaciones.

Principal relevancia tuvo el desafío de optimizar los procesos de reclamos en función de la alta y explosiva demanda recibida en los años 2010 y 2011 por falla en los procesos de facturación de algunas empresas de distribución eléctrica. Para ello se puso el foco en el usuario, disminuyendo tiempos de atención de reclamos, incorporando desarrollo tecnológico, rediseñando el proceso de resolución de reclamos, diseñando estrategias de atención de reclamos masivos, entre otras medidas.

En el ámbito de la Ley de Colectores Solares, durante el año 2011 concluyó la elaboración de las resoluciones que establecen el funcionamiento de los organismos de certificación y el procedimiento de inspección a los colectores solares, con lo cual, este mercado quedo totalmente en funcionamiento.

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

## Desafíos para el año 2012

Para el año 2012, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), ha puesto el énfasis en el desarrollo del sistema de fiscalización indirecta, que tiene como objetivo sistematizar procesos relevantes a nivel de usuarios, poniendo énfasis en: a) Procesos de Facturación; b) Proyecto de Reclamos c) Interrupciones y d) Compensaciones.

En el ámbito de concesiones, durante 2012, se pondrá en funcionamiento una plataforma tecnológica que permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones. Entre ellos la Contraloría General de la República, el Ministerio de Energía, la Dirección de Fronteras y Límites del Estado, las empresas solicitantes etc. El objetivo es sistematizar una serie de validaciones sobre la información y mejorar significativamente la trazabilidad del trámite. Lo anterior permitirá reducir los tiempos de tramitación y contar con un enfoque proactivo del monitoreo y control del proceso. Se espera que los proyectos de transmisión de alta complejidad, fundamentalmente aquellos de gran envergadura, agilicen su desarrollo, impactando positivamente en la confiabilidad del sistema eléctrico del país. En los aspectos normativos relevantes para desarrollar en el año 2012, se trabajará en la modificación de la Norma 4/2003 para Instalaciones de Consumo en Baja Tensión y Norma 5 de Instalaciones eléctricas de corrientes fuertes. Por otra parte se está trabajando la propuesta de reglamentar las actividades de producción y eventual consumo de Biogas en instalaciones interiores de gas.

Finalmente podemos señalar que uno de los proyectos principales a desarrollar el año 2012, es el "Proyecto Integral de Atención de Reclamos", cuya finalidad es responder en tiempo y forma a los requerimientos de la ciudadanía tomando en consideración que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles debe responder al imperativo legal que le impone la normativa vigente, poniendo énfasis a los requerimientos de los ciudadanos.



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

## **2. Resultados de la Gestión año 2011**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011, y la Provisión de Bienes y Servicios.**

#### **2.1.1 Colectores Solares**

En relación al cumplimiento de la Ley de Colectores Solares, durante el año 2011 se realizaron autorizaciones y registros de productos, fiscalizaciones a los Organismos de Certificación (OC) y laboratorios de ensayo (LE) en el ámbito solar térmico de acuerdo al programa de fiscalización previamente definido. En enero de 2011 se establecieron las directrices del procedimiento de inspección, el cual fue publicado en enero de ese mismo año.

A nivel de desarrollos informáticos, el sistema que administra el registro de productos Centrales Solares Térmicas (CST), Colectores Solares Térmicos Integrados (CSTI) y Depósitos de Acumulación (DA), se mantiene en régimen así como la forma de trabajar a nivel integrado con el Servicio de Impuestos Internos. En relación al sistema informático de inspección, éste se desarrolló durante todo el año 2011, contemplando su entrega en el año 2012.

Como resultados del año 2011, en esta materia se pueden destacar: 4 Organismos de Certificación autorizados; 1 Laboratorio de Ensayo autorizado; y 1 OI(organismo Internacional) autorizado.

También, al 31 de diciembre de 2011 existía un total de 15.793 productos registrados (CST, CSTI y DA) y un total de 1.453 productos utilizados para la generación de Agua Caliente Sanitaria (ACS) en viviendas. Al 31 de Diciembre de 2011 hay 3.678 viviendas que cuentan con el beneficio de calentamiento de agua sanitaria mediante energía solar térmica que es una de las Energías Renovables No Convencionales (ERNC).

#### **2.1.2 Proyecto de Concesiones**

El proyecto “Concesiones” es un proyecto de gran relevancia dentro de los procesos que desarrolla la SEC por su impacto en el mercado energético del país. Durante el año 2011 tuvo significativos avances en sus resultados, respondiendo así a la necesidad de fortalecer uno de los productos estratégicos relevantes de la se SEC que es Autorizaciones y Registros.

A comienzos del año 2011 se inició un proyecto para la implementación de una plataforma tecnológica que permita modernizar la tramitación de Concesiones Eléctricas y Geotérmicas. Esta iniciativa permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones. Entre ellos la Contraloría General de la República, el Ministerio de Energía, esta Superintendencia, la Dirección de Fronteras y Límites del Estado, las empresas solicitantes etc. Asimismo este proyecto lleva como resultado la sistematización de una serie de validaciones sobre la información y se mejorará significativamente la trazabilidad del trámite. Lo anterior permitirá reducir los tiempos de tramitación y contar con un enfoque proactivo del monitoreo

y control del proceso. Tras el desarrollo descrito se espera que los proyectos de transmisión de alta complejidad, fundamentalmente por su gran envergadura, agilicen su desarrollo impactando positivamente la confiabilidad del sistema eléctrico del país.

Por una parte, durante el año 2011 se cumplió el indicador de eliminar el bolsón histórico de concesiones de generación, transmisión y distribución eléctrica en un 100%. Es así como se tramitaron completamente las 75 concesiones comprometidas para ese año.

### **2.1.3 Programa de Fiscalización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.**

El Proyecto denominado “Rediseño del Proceso de Fiscalización” cuenta con recursos asignados por la Dirección de Presupuestos para su ejecución<sup>1</sup> desde el año 2007. Por lo tanto, es un proyecto de continuidad.

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

Asociado al ámbito de la fiscalización, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles inició en el año 2010 el proyecto “Rediseño del Proceso de Fiscalización”, el cual es muy emblemático para la modernización de la institución, ya que tiene como objetivo principal, el mejorar la eficiencia y el impacto del principal proceso de la SEC mediante la instalación de tres principios de gestión: Foco en riesgo que nos permite seleccionar el mejor medio de fiscalización (directa, indirecta o de tercera parte); Principio de oportunidad entendida como el control de los plazos asociados a los procesos relevantes; y, Principio de eficiencia por cuanto se deben cautelar adecuadamente el uso de los recursos disponibles.

La primera Etapa del proyecto, ya concluida, se focalizó en un 100% en Fiscalización Directa (fiscalización en terreno) por lo que durante 2011 se analizó el modelo de negocios de la SEC y en base a los resultados se desarrolló el plan de implementación de la Fiscalización Indirecta (fiscalización de proceso).

Como una forma de monitorear de manera más precisa y oportuna el comportamiento del mercado eléctrico, se han definido indicadores en los ámbitos de Facturación, Reclamos, Interrupción y Compensaciones, para así contar con información relevante que apoye el proceso de toma de decisiones, y que potencie la calidad del servicio recibido por los consumidores, en este sentido, se han ejecutado las etapas de: definición Indicadores de control; comunicación a la Industria eléctrica; creación de un nuevo proceso Star, que permite capturar la información de los Indicadores; y, ejecución del periodo de prueba para la entrega de datos.

---

<sup>1</sup> Total aprobado año 2011 M\$103.370.



## **A. Fiscalizaciones directas e indirectas:**

Durante el año 2011, el área de inspección eléctrica continuó con las fiscalizaciones de instalaciones eléctricas, realizando 856 fiscalizaciones Técnico Terreno (período enero-diciembre) y 1209 fiscalizaciones Técnico Documental (período enero-diciembre). Esto significa que sobre el 90 % de las instalaciones riesgosas fueron rechazadas por encontrarse con deficiencias, de acuerdo a lo esperado.

Es importante destacar que, durante el año 2011 se apoyó al programa de seguridad pública Barrio en Paz Comercial, con un total de 85 fiscalizaciones, lo cual demuestra el compromiso de trabajo en equipo con otros organismos públicos.

En el ámbito de la fiscalización directa a las instalaciones de gas se realizó un programa de fiscalización, cuyo objetivo fue controlar los posibles riesgos asociados a las instalaciones interiores de gas de edificios colectivos con destino habitacional que contaban tanto con sello verde vencido como con sello rojo, sellos otorgados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Resolución Exenta N°1250, de enero del año 2010, donde se establecen los defectos críticos de acción inmediata.

Con este programa de fiscalización, se logró controlar el riesgo de dichas instalaciones con el ingreso de aproximadamente: el 80% de aquellas que fueron fiscalizadas y que poseían sello rojo y alrededor del 50% de aquellas que se fiscalizaron y contaban con sello verde vencido. Lo anterior influyó en una importante y favorable variación en el porcentaje de sellos correspondientes a edificios en la Región Metropolitana, logrando en el periodo marzo-diciembre 2011 un aumento de un 9% (59% a 68%) en los sellos verdes y una disminución del 14% (26%-12%) en los sellos rojos, gestionando de esta forma oportunamente el riesgo y así previniendo la ocurrencia de accidentes asociados a dichas instalaciones.

### **A.1 Fiscalizaciones Indirectas Área Eléctrica.**

#### **A.1.1 Fiscalización Segmento de Generación y Transmisión Eléctrica**

Dado el escenario de apagones que comenzaron a producirse con mayor frecuencia desde el año 2010, (último apagón había ocurrido en el año 2005), esta Superintendencia consideró necesario fiscalizar los procedimientos del CDEC, como son: obligaciones de comunicaciones y transmisión de datos de los coordinados, e instalaciones de generación y transmisión, para efectos de determinar el estado actual y evaluar riesgos.

Las empresas deben evaluar la integridad de dichas instalaciones, determinar riesgos, desarrollar planes de prevención y/o mitigación de dichos riesgos y normalizar sus instalaciones. Esto en base a auditorías instruidas por la autoridad y la fiscalización permanente al proyecto SCADA del CDEC.

### **A.1.2 Índices de Continuidad de Servicio de Empresas Eléctricas**

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.

La nota del ranking 2011 disminuyó un 1,28% en relación al año anterior. La nota por índices de continuidad de suministro disminuyó un 2,36% respecto al año anterior.

### **A.1.3 Proceso Fijación VNR 2011**

En el año 2011, las empresas Concesionarias presentaron el VNR (Valor Nuevo Reemplazo) de las instalaciones a partir del cual se fijan las tarifas de distribución que regirán desde noviembre 2012 a noviembre 2015. Este proceso se completó dentro de los plazos reduciendo el VNR en un 17,4%, luego del cual las empresas presentaron 113 discrepancias al Panel de Expertos.

El resultado entre lo presentado por las empresas y lo finalmente fijado es:

VNR Presentado MM\$2.813.279, VNR Fijado MM\$2.349.848

### **A.1.4 Integridad de Redes**

Con motivo del terremoto ocurrido en el país el día 27.02.2010, esta Superintendencia emitió el Oficio Circular, N° 10013, el cual impartió instrucciones a las empresas del área de la electricidad, gas y combustibles líquidos con la finalidad de evaluar la integridad de sus redes e instalaciones. El oficio Circular antes señalado estableció que las empresas debían efectuar las siguientes actividades: a) Evaluación de la integridad de sus instalaciones; b) Plan de Normalización Análisis de Riesgo de Instalaciones c) Plan de Prevención y/o Mitigación de Riesgos.

Para dar cumplimiento cabal a lo indicado anteriormente, cada empresa debió entregar un cronograma de sus actividades.

## **A.2 Fiscalizaciones directas e indirectas Área Gas y Combustibles**

### **A.2.1 Plantas Satélites de Regasificación (PSR) de Gas Natural Licuado (GNL).**

A partir del año 2011, se empezaron a presentar en la Superintendencia proyectos especiales de plantas satélites de regasificación de GNL (PSR). Dichas instalaciones consisten en proveer de gas natural a zonas en las cuales no existen redes de distribución o de transporte de este tipo de suministro. La condición de proyecto especial se le da porque al tratarse de proyectos innovadores, no están incluidos en la normativa actual, por lo que para autorizarlos, deben ser revisados técnicamente por esta Superintendencia. En este sentido, en junio del año 2011, comenzó a operar la primera planta PSR, la cual se encuentra ubicada en la comuna de Pemuco, cuyo proyecto fue presentado por ENAP.

Por otra parte, también se presentaron para la autorización de la SEC, proyectos de transporte de GNL, que corresponde a camiones tanques que transportan GNL desde el terminal de GNL Quintero hasta las distintas plantas PSR para su descarga, lo cual lleva asociado entre otros, aspectos de seguridad de las rutas que efectúan los camiones, y medidas de prevención y mitigación frente a emergencias. Es así como se autorizaron los proyectos de transportes de camiones de la ruta

Terminal GNL Quintero y los destinos de Pemuco (presentado por ENAP), y el destino de Agrícola Chorombo en la comuna de Melipilla (presentado por Metrogas).

### **A.2.2 Calidad de los Combustibles Líquidos.**

Durante el año 2011 en la Región Metropolitana se desarrollaron 2 Programas para la fiscalización la calidad de los Combustibles Líquidos, denominados Programa Muestras RM y Programa de Fiscalización Directa PPDA.

Con relación al Programa Muestras RM, se analizaron **76** muestras provenientes de 47 instalaciones, de acuerdo a la distribución que se indica en Tabla Resumen del Muestreo.

Se inspeccionaron 47 instalaciones (expendios de combustibles líquidos) de las que se extrajeron un total de 76 muestras de los diferentes combustibles (diesel; bencina 93, 95 y 97 octanos; y kerosene). Del análisis de las 76 muestras, se obtuvo como resultado que 25 de ellas muestras no cumplían con los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente, lo que representa un 33% de rechazo. Cabe destacar el cambio de estrategia de fiscalización, ya que se disminuyó el número de muestras, pero se enfocó el riesgo en los puntos blancos e instalaciones con incumplimientos previos. Las no conformidades dieron origen a procesos administrativos en 10 instalaciones.

También, en el marco del Programa de Fiscalización Directa de la Calidad de los Combustibles Líquidos en la Región Metropolitana (PPDA), se inspeccionaron **159** instalaciones y se analizaron un total de **742** muestras obtenidas desde tanques de combustibles líquidos, de los cuales **688** fueron muestreados y analizados en terreno durante el período de Episodios Críticos.

Como resultado de las fiscalizaciones realizadas en terreno, no se efectuó ninguna clausura por incumplimiento de las especificaciones de los combustibles, lo que da cuenta de la positiva reacción del mercado frente al estímulo fiscalizador.

### **2.1.4 Normas y Estudios.**

Durante 2011 se dio cumplimiento satisfactorio al indicador propuesto para este producto estratégico correspondiente al 100% del cumplimiento del desarrollo normativo (Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos) elaborados en base a un programa propuesto y validado con el Ministerio de Energía.

Los proyectos desarrollados en 2011 fueron el Reglamento de Gas Licuado D.S. N 129; Reglamento DS298 de Productos; DS 160 de Combustibles Líquidos; D.S 277 Reglamento de GNL y el Reglamento para el Transporte y Distribución de GNL.

### **2.1.5 Programa Etiquetado Eficiencia Energética.**

Respecto a la incorporación de nuevos productos al Programa Nacional de Etiquetado de Eficiencia Energética para Artefactos, durante el año 2011 comenzó la obligatoriedad de certificar y etiquetar los productos “tubos fluorescentes, motores y aire acondicionado”. Además se emitió las Resoluciones que establecen la obligación de certificar los productos: “lavadoras de ropa, lámparas halógenas, stand by para los televisores, decodificadores, DVDs, blu-ray y equipos de música”, así como los productos a gas de calefones y cocinas y los productos de alumbrado público, como son: “balastos, elementos LED para luminarias AP, lámparas haluro metálico, mercurio y sodio”. Por otro

lado, se autorizaron nuevos laboratorios y organismos de certificación para los productos aire acondicionado, hornos microondas, refrigeradores, televisores y decodificadores.

### **2.1.6 Relación con los Clientes.**

Producto de la gran cantidad de reclamos recibidos durante el año 2010, la SEC debió actuar en 2011 con celeridad en el rediseño de los procesos hasta ahora instalados. Con esto se pretendía resolver el stock acumulado del año anterior. Asimismo, durante el 2011, se inició el desarrollo de un proyecto integral de atención ciudadana, reforzando el área técnica de resolución de reclamos; incorporando apoyo tecnológico para la sistematización de reclamos, generando instrucciones a las empresas. Todo esto permitió acortar los tiempos de resolución de reclamos comprometiendo como institución nuevos y más exigentes indicadores. La puesta en marcha de un modelo institucional de respuesta a la gran demanda puso a la institución con un sobrecumplimiento de acuerdo a lo comprometido el año anterior.

## **3. Desafíos para el Año 2012**

### **1. Fiscalización:**

Para el año 2012, se ha puesto el énfasis en el desarrollo del sistema de fiscalización indirecta, que tiene como objetivo sistematizar procesos relevantes a nivel usuarios. Como ejemplo:

a) Procesos de Facturación; b) Proyecto de Reclamos ;c) Interrupciones y d) Compensaciones.

### **2. Concesiones :**

Durante 2012, se pondrá en funcionamiento una plataforma tecnológica que permitirá mejorar la interoperabilidad entre los distintos actores que intervienen en la tramitación de concesiones. Entre ellos la Contraloría General de la República, el Ministerio de Energía, esta Superintendencia, la Dirección de Fronteras y Límites del Estado, las empresas solicitantes etc. El objetivo de esta plataforma es sistematizar una serie de validaciones sobre la información y mejorar significativamente la trazabilidad del trámite. Lo anterior permitirá reducir los tiempos de tramitación y contar con un enfoque proactivo del monitoreo y control del proceso. Tras el desarrollo descrito se espera que los proyectos de transmisión de alta complejidad, fundamentalmente por su gran envergadura, agilicen su desarrollo impactando positivamente la confiabilidad del sistema eléctrico del país.

### **3. Normas**

Durante el año 2012 se trabaja en la modificación de la Norma 4/2003 para Instalaciones de Consumo en Baja Tensión y Norma 5 de Instalaciones eléctricas de corrientes fuertes. Por otra parte se está trabajando la propuesta de reglamentar las actividades de producción y eventual consumo de Biogas en instalaciones interiores de gas. Por lo mismo se trabaja en la modificación del decreto 66 de instalaciones interiores que contemplará esta materia entre otras.

Además se trabajará en la modificación reglamentaria del DS N° 66, de 2007. La revisión del referido reglamento, se estima necesaria en consideración que a la fecha, ya ha transcurrido más de 3 años desde su puesta en vigencia, y como producto de su aplicación en este período, han surgido un conjunto de observaciones o requerimientos de precisiones, tanto internos como externos, que deben ser estudiadas, así como, la incorporación de nuevas tecnologías.

#### **4. Atención de Reclamos:**

Durante el año 2012, se implementará una plataforma electrónica de atención de reclamos, que permitirá su gestión online en cada una de las Direcciones Regionales de esta institución a lo largo del país. Esta nueva aplicación posibilitará también la interoperabilidad con las empresas fiscalizadas a través de una pizarra electrónica, lo que contribuirá de manera importante a reducir los tiempos de tramitación de reclamos.

También, en este proceso, la Superintendencia ha comprometido indicadores de gestión más autoexigentes y que consideran una meta mucho más representativa de las necesidades de los usuarios respecto de la rapidez con que deben tramitarse sus casos y la oportunidad en que deben recibir respuesta a sus presentaciones. El 60 % de los reclamos se resuelven en menos de 90 días.

El proyecto tiene como objetivo desarrollar e implementar un modelo de Atención Integral de Usuarios, que permita mejorar la calidad de la atención que entrega SEC, considerando tanto las expectativas de los usuarios como las mejores prácticas de diversas industrias.

## **4. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

a) Definiciones Estratégicas

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

**Ley N° 18.410:**

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

**Ley N° 18.681:**

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

**Ley N° 19.613:**

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

**D.F.L. N° 4 de 2006 de Minería:**

Ley General de Servicios Eléctricos.

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

Ley de Servicios de Gas

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

| Número | Descripción   |
|--------|---|
| 1      | Proyecto Colectores Solares   |
| 2      | reforzamiento del Proyecto de Concesiones   |
| 3      | reforzamiento del Programa de Fiscalización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles |

- Objetivos Estratégicos

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

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

| Número               | Nombre – Descripción  | Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula |
|----------------------|---|--|
| <b>Fiscalización</b> |   |  |
| 1                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fiscalización Directa</li> <li>*Fiscalización desarrollada en terreno, en todos los ámbitos de Electricidad, Gas y Combustibles líquidos</li> <li>-Fiscalización Indirecta</li> <li>*Fiscalización Técnica Documental de todos los proyectos en los ámbitos de Electricidad, Gas y Combustibles líquidos</li> <li>-Fiscalización Tercerizada</li> <li>*Fiscalización desarrollada a las Empresas, Entidades, Laboratorios, etc., las cuales desarrollan una labor de certificación</li> </ul> <p>Descripción: Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético</p> | 1,2  |
| 2                    | <b>Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo de normas técnicas para la operación de los agentes vinculados a las instalaciones.</li> <li>-Estudios relativos al VNR (valor nuevo de reemplazo).</li> </ul>   | 2  |



| Número | Nombre – Descripción  | Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula |
|--------|---|--|
|        | -Ranking de calidad de servicio<br>Descripción: Generación y desarrollo de normas, instructivos y estudios base   |  |
| 3      | <b>Autorizaciones y registros</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Concesiones</li> <li>-Licencias a Instaladores/Inspectores</li> <li>-Registro de declaraciones</li> <li>-Subsidio Eléctrico</li> </ul> Descripción: Autorizar y registrar a través de Resolución a organismos, personas y empresas para que operen en el sector energético. | 3  |
| 4      | <b>Atención de los clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención de Consultas y Reclamos.</li> <li>-Difusión y Educación</li> </ul> Descripción: Atender sus consultas, educar y promover sus derechos en el uso de los energéticos   | 3,4  |

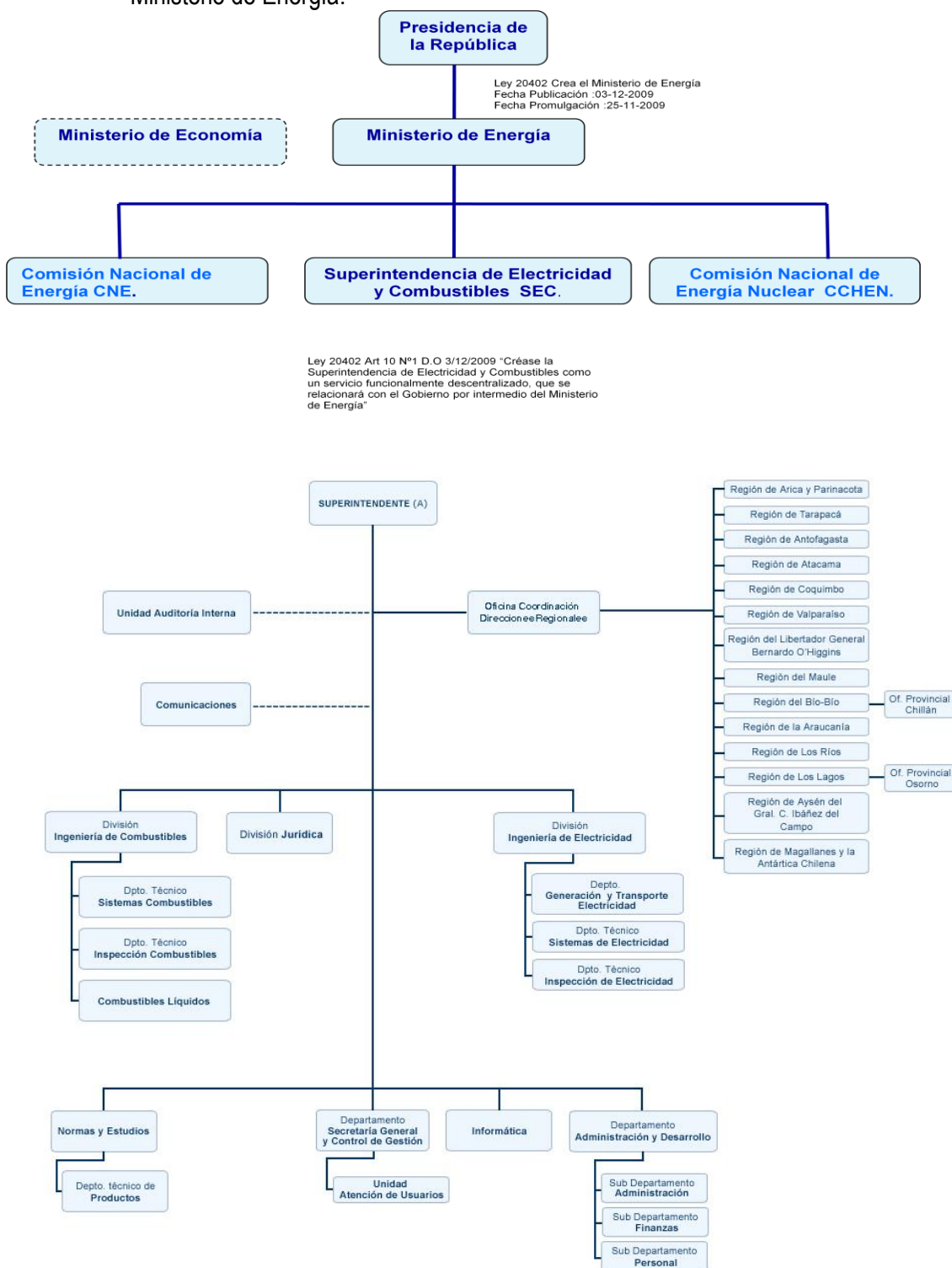
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

| Número | Nombre  |
|--------|---|
| 1      | <p>Usuarios públicos y privados del sistema y productos energéticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los habitantes del país que consumen servicios o productos energéticos</li> </ul>   |
| 2      | <p>Empresas oferentes de servicios energéticos (generación, transmisión, almacenamiento y distribución)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generadoras eléctricas :42</li> <li>• Transporte o transmisión eléctrica : 8</li> <li>• Distribuidoras eléctricas : 34</li> <li>• Empresas propietarias de oleoductos : 5</li> <li>• Empresas de distribución de gas natural : 5</li> <li>• Empresas de transportistas de gas natural : 7</li> <li>• Empresas distribuidoras de gas de red : 10</li> <li>• Empresas distribuidoras de gas licuado de petróleo : 5</li> <li>• Empresas distribuidoras y expendio a público de combustibles líquidos (estaciones de servicio) : 1533</li> <li>• Puntos de venta a público de empresas distribuidoras de gas licuado petróleo : 79</li> <li>• Puntos de venta de gas licuado petróleo de terceros : 6226</li> </ul> <p>Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación</p> |
| 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismos de certificación área eléctrica para productos : 10</li> <li>• Organismos de certificación área combustibles para productos : 6</li> <li>• Laboratorios de ensayo área eléctrica para productos : 11</li> <li>• Laboratorios de ensayo área combustibles para productos : 6</li> <li>• Entidades de certificación de instalaciones interiores de gas : 32</li> </ul>  |

- Organismos técnicos de inspección periódica y reparación de cilindros, tanques y válvulas de gas licuado petróleo : 15
- Empresas acreditadas en INN y autorizadas por SEC para certificaciones en combustibles : 21

|   |  |
|---|--|
| 4 | <p>Empresas comercializadoras de artículos (eléctricos, gas y combustibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indeterminado en número por alta atomización</li> </ul>   |
| 5 | <p>Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instaladores, inspectores y ayudantes electricidad y gas : 22447</li> </ul> |
| 6 | <p>Municipalidades, administradoras, propietarias de alumbrado público.</p>  |

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



**c) Principales Autoridades**

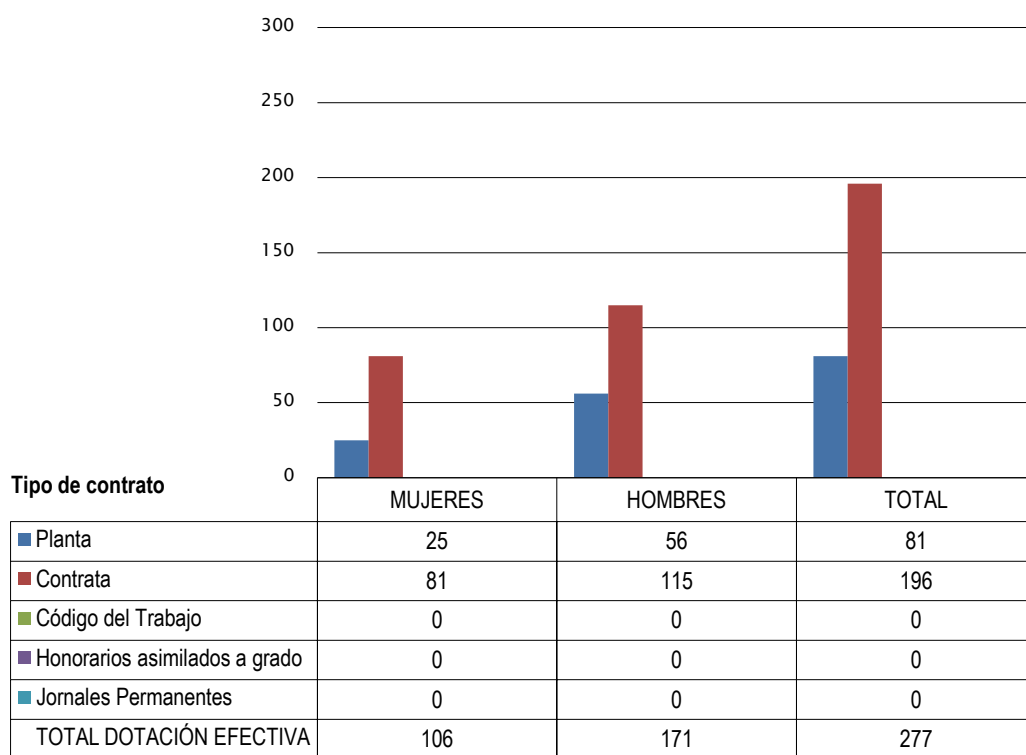
| <b>Cargo</b>                                | <b>Nombre</b>              |
|---|----------------------------|
| Superintendente                             | Luis Avila Bravo           |
| Jefe de División Ingeniería Eléctrica       | Jack Nahmías Suárez        |
| Jefe de División Ingeniería Combustibles(s)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

## Anexo 2: Recursos Humanos.

### a) Dotación de Personal

#### a) Dotación de Personal

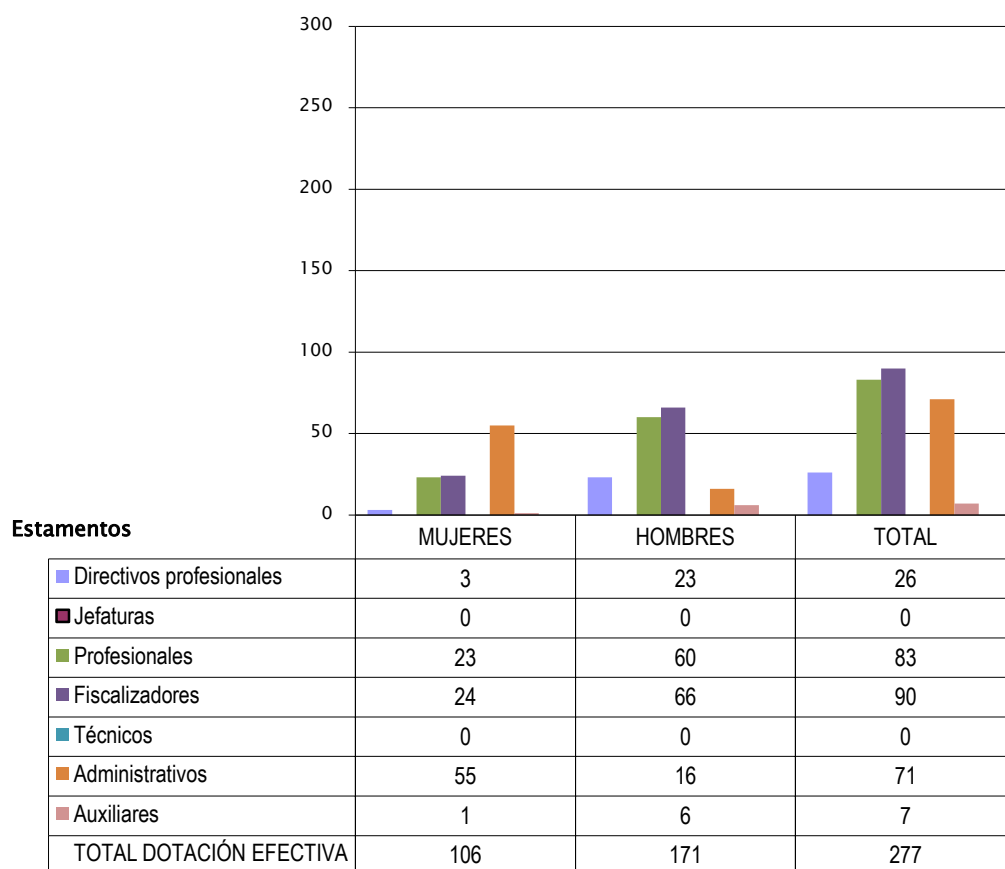
- Dotación Efectiva año 2011<sup>2</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



**N° de funcionarios por sexo**

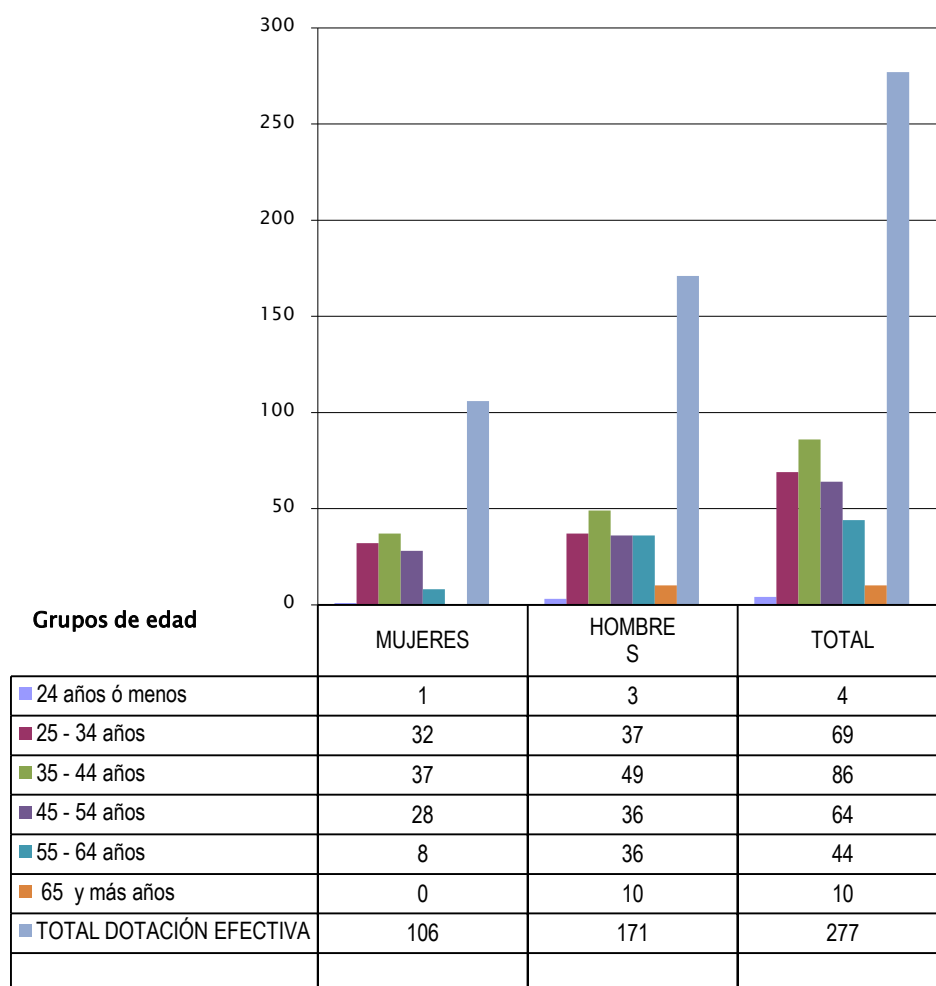
<sup>2</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 20112 por Estamento (mujeres y hombres)



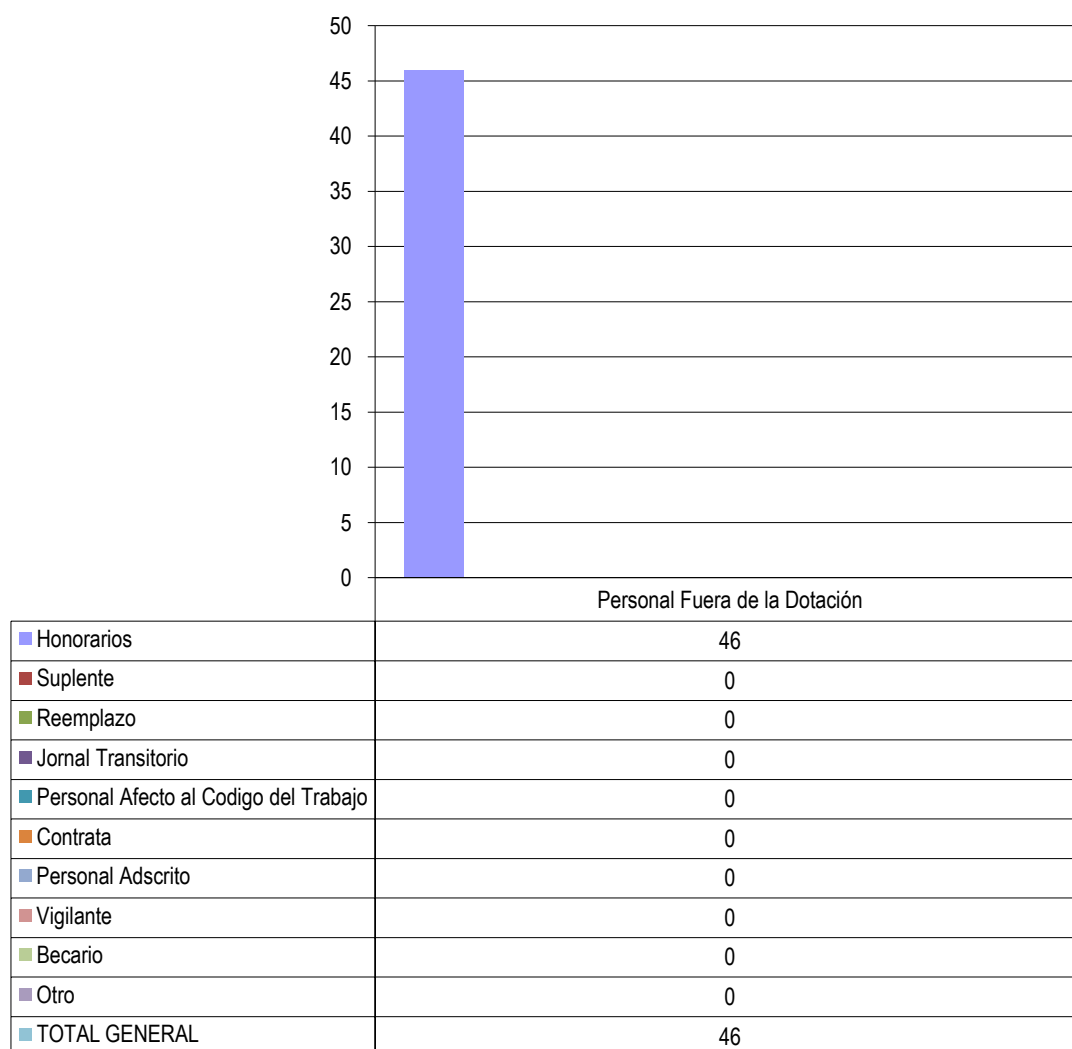
**N° de funcionarios por sexo**

- Dotación Efectiva año 20112 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Personal fuera de dotación año 2011<sup>3</sup>, por tipo de contrato



<sup>3</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.



## c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Cuadro 1<br>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos  |   |                         |       |                     |       |  |
|--|---|-------------------------|-------|---------------------|-------|--|
| Indicadores  | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>4</sup> |       | Avance <sup>5</sup> | Notas |  |
|  |   | 2010                    | 2011  |                     |       |  |
| 1. Reclutamiento y Selección   |   |                         |       |                     |       |  |
| 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>6</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>7</sup> | (N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100  | 54.84                   | 78.13 | 142.46              | --    |  |
| 1.2 Efectividad de la selección  | (N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+18/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100 | 82.35                   | 92.00 | 111.71              | --    |  |
| 2. Rotación de Personal  |   |                         |       |                     |       |  |
| 2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.   | (N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100  | 5.10                    | 1.44  | 354.17              | --    |  |
| 2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.  |   |                         |       |                     |       |  |
| • Funcionarios jubilados   | (N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100   | 0.00                    | 0.00  | --                  |       |  |
| • Funcionarios fallecidos  | (N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100  | 0.00                    | 0.00  | --                  | --    |  |
| • Retiros voluntarios  |   |                         |       |                     |       |  |
| ○ con incentivo al retiro  | (N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100   | 0.00                    | 0.36  | 0.00                | --    |  |
| ○ otros retiros voluntarios  | (N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100  | 3.90                    | 0.72  | 541.67              |       |  |

4 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

5 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.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

### Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Indicadores  | Fórmula de Cálculo   | Resultados <sup>4</sup> |       | Avance <sup>5</sup> | Notas |
|--|--|-------------------------|-------|---------------------|-------|
|  |  | 2010                    | 2011  |                     |       |
| • Otros  | (N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100   | 1.20                    | 0.36  | 190.48              |       |
| 2.3 Índice de recuperación de funcionarios   | N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)   | 2.80                    | 8.00  | 35.00               |       |
| <b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>  |  |                         |       |                     |       |
| 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.         | (N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100  | 1.20                    | 1.23  | 102.50              | 9     |
| 3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados. | (N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/( Total contratos efectivos año t)*100   | 16.70                   | 19.39 | 116.11              |       |
| <b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>  |  |                         |       |                     |       |
| 4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.                               | (N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100   | 76.70                   | 45.85 | 59.78               |       |
| 4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.   | (N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)  | 37.40                   | 20.16 | 53.90               |       |
| 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>10</sup>                          | (N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100 | 0.00                    | 0.00  | 0.00                | --    |
| 4.4 Porcentaje de becas <sup>11</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.                                     | N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100   | 0.00                    | 0.00  | 0.00                |       |
| <b>5. Días No Trabajados</b>   |  |                         |       |                     |       |
| 5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.           |  |                         |       |                     |       |

9En el año 2011 no existieron funcionarios ascendidos o promovidos respecto a la planta.

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

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

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

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

| Indicadores  | Fórmula de Cálculo  | Resultados <sup>4</sup> |       | Avance <sup>5</sup> | Notas |
|--|---|-------------------------|-------|---------------------|-------|
|  |   | 2010                    | 2011  |                     |       |
| • Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).   | (N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t  | 7.09                    | 8.19  | 86.46               |       |
| • Licencias médicas de otro tipo <sup>12</sup>   | (N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t  | 3.14                    | 5.04  | 62.31               |       |
| 5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones. | (N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t  | 0.01                    | 0.64  | 1.22                |       |
| <b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>   |   |                         |       |                     |       |
| Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.  | (N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t   | 1.40                    | 1.46  | 95.89               |       |
| <b>7. Evaluación del Desempeño<sup>13</sup></b>  |   |                         |       |                     |       |
| 7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.                                 | Porcentaje de funcionarios en Lista 1   | 98.60                   | 98.80 | --                  | --    |
|  | Porcentaje de funcionarios en Lista 2   | 1.40                    | 1.20  | --                  | --    |
|  | Porcentaje de funcionarios en Lista 3   | 0.00                    | 0.00  | --                  | --    |
|  | Porcentaje de funcionarios en Lista 4   | 0.00                    | 0.00  | --                  | --    |
| 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>14</sup> implementado                                 | SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.<br>NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.           | NO                      | NO    | --                  | --    |
| <b>8. Política de Gestión de Personas</b>  |   |                         |       |                     |       |
| Política de Gestión de Personas <sup>15</sup> formalizada vía Resolución Exenta                                  | SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.<br>NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. | SI                      | SI    | --                  | --    |

<sup>12</sup>No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

<sup>13</sup>Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

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

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

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

| Cuadro 2                                     |                   |                   |       |
|--|-------------------|-------------------|-------|
| Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011 |                   |                   |       |
| Denominación                                 | Monto Año 2010    | Monto Año 2011    | Notas |
|  | M\$ <sup>16</sup> | M\$               |       |
| <b>INGRESOS</b>                              | <b>8.376.201</b>  | <b>11.508.530</b> |       |
| Transferencias Corrientes                    | 1.893             | 186.000           | 1     |
| Otros Ingresos Corrientes                    | 93.821            | 165.837           |       |
| Aporte Fiscal                                | 8.279.085         | 11.138.846        |       |
| Venta de Activos Financieros                 | 1.402             | 17.847            | 2     |
| <b>Gastos</b>                                | <b>9.090.568</b>  | <b>12.188.703</b> |       |
| Gastos en Personal                           | 6.142.974         | 6.747.245         |       |
| Bienes y Servicios de Consumo                | 1.216.183         | 1.274.266         |       |
| Prestaciones de seguridad social             | 18.990            | 13.185            |       |
| Otros gastos corrientes                      | 19.146            |                   |       |
| Adquisición de activos no financieros        | 918.961           | 3.478.935         | 3     |
| Servicio de la deuda                         | 774.314           | 675.072           |       |
| <b>Resultado</b>                             | <b>-714.367</b>   | <b>-680.173</b>   |       |

Notas:

1. El aumento en este ítem se debe al traspaso del convenio de Eficiencia Energética, al presupuesto de la SEC, dicho convenio tiene por objetivo el de incorporar nuevos artefactos al programa de etiquetado y la mantención del actual sistema, todo esto lo financia el Ministerio de Energía a través de este ítem.
2. Los mayores ingresos por venta de Activos no Financieros se debe a la venta de 4 vehículos, los cuales ya tenían agotada su vida útil, por ende se procedió a venderlos y renovar la flota.
3. El incremento de este Subt. se debió a la cancelación total del leasing que mantenía la SEC con el Banco Estado por la compra de su edificio Institucional, además a la ejecución de proyección de índole informáticos (Site de contingencia, Mensajería unificada, licencia y desarrollo de plataforma sharepoint, etc).

<sup>16</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

| Cuadro 3   |      |       |   |                                       |                                     |                                    |                          |                     |
|--|------|-------|---|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011 |      |       |   |                                       |                                     |                                    |                          |                     |
| Subt.  | Item | Asig. | Denominación                                      | Presupuest<br>o Inicial <sup>17</sup> | Presupuest<br>o Final <sup>18</sup> | Ingresos y<br>Gastos<br>Devengados | Diferencia <sup>19</sup> | Notas <sup>20</sup> |
|  |      |       |   | (M\$)                                 | (M\$)                               | (M\$)                              | (M\$)                    |                     |
|  |      |       | <b>INGRESOS</b>                                   | <b>9.051.814</b>                      | <b>11.701.176</b>                   | <b>11.508.530</b>                  | <b>192.646</b>           |                     |
| 05   |      |       | TRANSFERENCIAS CORRIENTES                         | 237.590                               | 186.000                             | 186.000                            |                          |                     |
|  | 02   |       | Del Gobierno Central                              | 237.590                               | 186.000                             | 186.000                            |                          |                     |
|  |      | 001   | Subsecretaría de Energía                          | 237.590                               | 186.000                             | 186.000                            |                          |                     |
| 08   |      |       | OTROS INGRESOS CORRIENTES                         | 36.190                                | 126.190                             | 165.837                            | -39.647                  |                     |
|  | 01   |       | Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas | 32.292                                | 96.292                              | 113.500                            | -17.208                  |                     |
|  | 99   |       | Otros   | 3.898                                 | 29.898                              | 52.337                             | -22.439                  |                     |
| 09   |      |       | APORTE FISCAL                                     | 8.775.250                             | 11.374.502                          | 11.138.846                         | 235.656                  |                     |
|  | 01   |       | Libre   | 8.588.191                             | 11.187.443                          | 10.951.787                         | 235.656                  |                     |
|  | 02   |       | Servicio de la Deuda Interna                      | 187.059                               | 187.059                             | 187.059                            |                          |                     |
| 10   |      |       | VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS                   | 2.784                                 | 14.484                              | 17.847                             | -3.363                   |                     |
|  | 03   |       | Vehículos   | 2.784                                 | 14.484                              | 17.847                             | -3.363                   |                     |
|  |      |       | <b>GASTOS</b>                                     | <b>9.051.914</b>                      | <b>12.390.080</b>                   | <b>12.188.703</b>                  | <b>201.377</b>           | 1                   |
| 21   |      |       | GASTOS EN PERSONAL                                | 6.729.321                             | 6.843.260                           | 6.747.245                          | 96.015                   | 2                   |
| 22   |      |       | BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO                     | 1.327.325                             | 1.275.309                           | 1.274.266                          | 1.043                    |                     |
| 23   |      |       | PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL                  |                                       | 13.185                              | 13.185                             |                          |                     |
| 29   |      |       | ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS             | 808.106                               | 3.574.601                           | 3.478.935                          | 95.666                   | 3                   |
|  | 02   |       | Edificios   | 490.675                               | 2.193.054                           | 2.100.201                          | 92.853                   |                     |
|  | 03   |       | Vehículos   | 40.700                                | 40.700                              | 40.424                             | 276                      |                     |
|  | 04   |       | Mobiliario y Otros                                | 29.647                                | 29.647                              | 29.488                             | 159                      |                     |
|  | 05   |       | Máquinas y Equipos                                | 48.530                                | 48.530                              | 47.299                             | 1.231                    |                     |

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

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

|                  |    |                            |             |                 |                 |               |
|------------------|----|----------------------------|-------------|-----------------|-----------------|---------------|
| 34               | 06 | Equipos Informáticos       | 72.378      | 662.549         | 661.517         | 1.032         |
|                  | 07 | Programas Informáticos     | 126.176     | 600.121         | 600.006         | 115           |
|                  |    | SERVICIO DE LA DEUDA       | 187.162     | 683.725         | 675.072         | 8.653         |
|                  | 01 | Amortización Deuda Interna | 153.858     | 153.858         | 146.742         | 7.116         |
|                  | 03 | Intereses Deuda Interna    | 33.201      | 33.201          | 31.665          | 1.536         |
|                  | 07 | Deuda Flotante             | 103         | 496.666         | 496.665         | 1             |
| <b>RESULTADO</b> |    |                            | <b>-100</b> | <b>-688.904</b> | <b>-680.173</b> | <b>-8.731</b> |

Notas:

1. El aumento del presupuesto de la SEC se debe a una reasignación de recursos provenientes desde la Subsecretaría de Energía, dicho aumento se destinaron a la cancelación total del leasing que se mantenía con el Banco Estado, además y tomando en consideración los procesos en línea con que cuenta la SEC se compraron equipos para la implementación de un site de contingencia del datacenter, además de la compra y el desarrollo de la mensajería unificada, compra de licencia y desarrollo de plataforma en SharePoint y licencias Oracle.
2. El monto no ejecutado del subt 21 se debe a la alta rotación de personal a contrata que se vivió este año, además de honorarios un menor gasto en honorarios.
3. El Plan de TI tiene por finalidad contar con un site de contingencia para los procesos más críticos de la SEC, en el caso de que alguna catástrofe de nuestros servidores contaremos con un respaldo en línea, con lo cual podremos seguir operando, además se potencio el licenciamiento de Oracle, y se compro un software de Bussines Intelligent, para generar valor a nuestros datos, adicional a lo anterior se efectuó el pago total del leasing, dicho pago fue efectuado en 2 instancias, en la primera se cancelaron 14 cuotas adelantadas durante el mes de Noviembre de 2011 y en el mes de diciembre solicito la liquidación final al banco estado cancelándose en el mismo mes, de esta liquidación se obtuvo una rebaja de alrededor de UF 3.770, monto que quedo sin ejecutar.

### c) Indicadores Financieros

| Cuadro 4                                    |   |                  |                        |        |       |                                       |       |
|---|---|------------------|------------------------|--------|-------|---------------------------------------|-------|
| Indicadores de Gestión Financiera           |   |                  |                        |        |       |                                       |       |
| Nombre Indicador                            | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo <sup>21</sup> |        |       | Avance <sup>22</sup><br>2011/<br>2010 | Notas |
|   |   |                  | 2009                   | 2010   | 2011  |                                       |       |
| Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)       | AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>23</sup> )                         | %                | 99,21                  | 100,54 | 77,42 | 77,00                                 |       |
|   | [IP Ley inicial / IP devengados]  | %                | 0                      | 0      | 0     | 0                                     | 1     |
| Comportamiento de los Ingresos Propios (IP) | [IP percibidos / IP devengados]   | %                | 0                      | 0      | 0     | 0                                     | 1     |
|   | [IP percibidos / Ley inicial]   | %                | 0                      | 0      | 0     | 0                                     | 1     |
| Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)    | [DF/ Saldo final de caja]   | %                | 66,12                  | 82,86  | 80,63 | 97,30                                 |       |
|   | (DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos) | %                | 66,12                  | 82,86  | 80,63 | 97,30                                 | 2     |

Notas:

- 1) La Superintendencia dejó de percibir ingresos propios a partir de enero 2008, dado un pronunciamiento de la Contraloría General de la República, el cual nos instruyó no seguir percibiendo ingresos por conceptos de las declaraciones de las instalaciones eléctricas y de gas.
- 2) Para el año 2011 existieron compromisos ciertos no devengados, así como tampoco ingresos devengados no percibidos.

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

| Cuadro 5   |                                     |               |            |             |
|--|-------------------------------------|---------------|------------|-------------|
| Análisis del Resultado Presupuestario 2011 <sup>24</sup> |                                     |               |            |             |
| Código   | Descripción                         | Saldo Inicial | Flujo Neto | Saldo Final |
|  | <b>FUENTES Y USOS</b>               | 689.006       | -680.183   | 8.823       |
|  | <b>Carteras Netas</b>               |               | -1.453.970 | -1.453.970  |
| 115  | Deudores Presupuestarios            |               | -1         | -1          |
| 215  | Acreedores Presupuestarios          |               | -1.453.969 | -1.453.969  |
|  | <b>Disponibilidad Neta</b>          | 787.393       | 717.646    | 1.505.039   |
| 111  | Disponibilidades en Moneda Nacional | 787.393       | 717.646    | 1.505.039   |
|  | <b>Extrapresupuestario neto</b>     | -98.387       | 56.138     | -42.246     |
| 114  | Anticipo y Aplicación de Fondos     | 16.541        | 499        | 17.040      |
| 116  | Ajustes a Disponibilidades          | 226           | 0          | 226         |
| 119  | Traspasos Interdependencias         | 0             | 559        | 559         |
| 214  | Depósitos a Terceros                | -88.176       | 34.804     | -53.372     |
| 216  | Ajustes a Disponibilidades          | -26.978       | 20.279     | -6.699      |
| 219  | Traspasos Interdependencias         |               |            |             |

24 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.



e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

| Cuadro 6   |             |                   |            |               |
|--|-------------|-------------------|------------|---------------|
| Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011 |             |                   |            |               |
| Denominación   | Ley Inicial | Presupuesto Final | Devengado  | Observaciones |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES  | 237.590     | 186.000           | 186.000    | 1             |
| OTROS INGRESOS CORRIENTES  | 36.190      | 126.190           | 165.837    |               |
| Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas                  | 32.292      | 96.292            | 113.501    |               |
| Otros  | 3.898       | 29.898            | 52.336     |               |
| APOORTE FISCAL   | 8.775.250   | 11.374.502        | 11.138.846 |               |
| Libre  | 8.588.191   | 11.187.443        | 10.951.787 |               |
| Servicio de la Deuda Interna                                       | 187.059     | 187.059           | 187.059    |               |
| VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS                                    | 2.784       | 14.484            | 17.847     | 2             |
| SALDO INICIAL DE CAJA  | 100         | 688.904           | 0          |               |
| GASTOS EN PERSONAL   | 6.729.321   | 6.843.260         | 6.747.257  |               |
| BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO                                      | 1.327.325   | 1.275.309         | 1.274.267  |               |
| PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL                                   | 0           | 13.185            | 13.185     |               |
| Prestaciones Sociales del Empleador                                | 0           | 13.185            | 13.185     |               |
| ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS                              | 808.106     | 3.574.601         | 3.478.937  |               |
| Edificios  | 490.675     | 2.193.054         | 2.100.203  | 3             |
| Vehículos  | 40.700      | 40.700            | 40.424     |               |
| Mobiliario y Otros   | 29.647      | 29.647            | 29.486     |               |
| Máquinas y Equipos   | 48.530      | 48.530            | 47.298     |               |
| Equipos Informáticos   | 72.378      | 662.549           | 661.518    | 4             |
| Programas Informáticos   | 126.176     | 600.121           | 600.007    | 4             |
| SERVICIO DE LA DEUDA   | 187.162     | 683.725           | 675.072    |               |

|                            |         |         |         |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| Amortización Deuda Interna | 153.858 | 153.858 | 146.742 |
| Intereses Deuda Interna    | 33.201  | 33.201  | 31.665  |
| Deuda Flotante             | 103     | 496.666 | 496.665 |

Notas:

1. Se rebajo el monto del convenio inicial debido a una reestructuración de los objetivos y metas comprometidas.
2. El aumento se debe a que se dieron de baja por lo menos 4 camionetas que su vida útil se había agotado hace un par de años.
3. El aumento de este presupuesto se debe a que se cancelo la totalidad de la deuda del leasing por la compra del edificio institucional.
4. Los recursos de estos ítems se utilizaron en la compra de tanto de software como hardware para la construcción de un site de contingencia de todos los servidores de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

f) Transferencias<sup>25</sup>

**No Aplica** - El Servicio no contó para el año 2011 con transferencias regidas por el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

| Cuadro 7                                  |  |  |                             |                          |       |
|---|--|--|-----------------------------|--------------------------|-------|
| Transferencias Corrientes                 |  |  |                             |                          |       |
| Descripción                               | Presupuesto<br>Inicial 2011 <sup>26</sup><br>(M\$) | Presupuesto<br>Final 2011 <sup>27</sup><br>(M\$) | Gasto<br>Devengado<br>(M\$) | Diferencia <sup>28</sup> | Notas |
| TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO          |  |  |                             |                          |       |
| Gastos en Personal                        |  |  |                             |                          |       |
| Bienes y Servicios de Consumo             |  |  |                             |                          |       |
| Inversión Real                            |  |  |                             |                          |       |
| Otros                                     |  |  |                             |                          |       |
| TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS |  |  |                             |                          |       |
| Gastos en Personal                        |  |  |                             |                          |       |
| Bienes y Servicios de Consumo             |  |  |                             |                          |       |
| Inversión Real                            |  |  |                             |                          |       |
| Otros <sup>29</sup>                       |  |  |                             |                          |       |
| <b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>               |  |  |                             |                          |       |

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

26 Corresponde al aprobado en el Congreso.

27 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

28 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

29 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

### g) Inversiones<sup>30</sup>

**No Aplica** - El Servicio no conto para el año 2011 con proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

**Cuadro 8**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011**

[illegible]

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

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

**32** Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2011.

33 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2011.

**34** Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2011.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

| Cuadro 9                                       |   |   |                  |                        |                        |                           |                           |                            |                              |       |
|--|---|---|------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
| Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011 |   |   |                  |                        |                        |                           |                           |                            |                              |       |
| Producto Estratégico                           | Nombre Indicador  | Fórmula Indicador   | Unidad de medida | Efectivo               |                        |                           | Meta "                    | Cumple SI/NO <sup>35</sup> | % Cumplimiento <sup>36</sup> | Notas |
|  |   |   |                  | 2009                   | 2010                   | 2011                      | 2011                      |                            |                              |       |
| Fiscalización                                  | Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t.   | (N° de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t)*100  | %                | 59%<br>(2714/4578)*100 | 83%<br>(2539/3074)*100 | 83%<br>(6437/7719)*100    | 80%<br>(2400/3000)*100    | SI                         | 104%                         |       |
|  | Enfoque de Género:  |   |                  |                        |                        |                           |                           |                            |                              |       |
|  | No  |   |                  |                        |                        |                           |                           |                            |                              |       |
|  |   |   |                  |                        |                        |                           |                           |                            |                              |       |
| Autorizaciones y registros                     | Porcentaje de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t totalmente tramitadas, respecto del total de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t. | (Número de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes totalmente tramitadas al año t/Número total de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t)*100 | %                | N.C.                   | 0.0%<br>(0.0/0.0)*100  | 100.0%<br>(75.0/75.0)*100 | 100.0%<br>(75.0/75.0)*100 | SI                         | 100%                         |       |
|  | Enfoque de Género:  |   |                  |                        |                        |                           |                           |                            |                              |       |
|  | No  |   |                  |                        |                        |                           |                           |                            |                              |       |
|  |   |   |                  |                        |                        |                           |                           |                            |                              |       |

35 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

36 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011.

Cuadro 9

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

| Producto Estratégico     | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo           |               |                    | Meta "2011"        | Cumple SI/NO <sup>35</sup> | % Cumplimiento <sup>36</sup> | Notas |
|--------------------------|--|--|------------------|--------------------|---------------|--------------------|--------------------|----------------------------|------------------------------|-------|
|                          |  |  |                  | 2009               | 2010          | 2011               |                    |                            |                              |       |
|                          |  |  |                  |                    |               |                    |                    |                            |                              |       |
| Atención de los clientes | Porcentaje de reclamos atendidos en el año t en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de los reclamos ingresados y atendidos en el año t. | (N° de reclamos atendidos en el año t, en un plazo menor o igual a 90 días/N° total de reclamos ingresados y atendidos en el año t.) * 100 | %                | 23.0 %             | 0.0 %         | 53.1 %             | 40.0 %             | SI                         | 133 %                        | 1     |
|                          |  |  |                  | (258.0/1121.0)*100 | (0.0/0.0)*100 | (831.0/1564.0)*100 | (480.0/1200.0)*100 |                            |                              |       |
|                          |  |  |                  |                    |               |                    |                    |                            |                              |       |
| Enfoque de Género: No    |  |  |                  |                    |               |                    |                    |                            |                              |       |
| Fiscalización            | Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.  | Promedio mensual (sumatoria número de inspecciones directas realizadas en mes t)/(Número de fiscalizadores en mes t)                       | número           | 10.6 número        | 0.0 número    | 10.4 número        | 10.0 número        | SI                         | 104 %                        |       |
|                          |  |  |                  | 697.8/66.0         | 0.0/0.0       | 643.3/62.0         | 600.0/60.0         |                            |                              |       |
|                          |  |  |                  |                    |               |                    |                    |                            |                              |       |
| Enfoque de Género: No    |  |  |                  |                    |               |                    |                    |                            |                              |       |

Cuadro 9

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

| Producto Estratégico   | Nombre Indicador   | Fórmula Indicador  | Unidad de medida | Efectivo        |               |                 | Meta "2011"     | Cumple SI/NO <sup>35</sup> | % Cumplimiento <sup>36</sup> | Notas |
|--|--|--|------------------|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|----------------------------|------------------------------|-------|
|  |  |  |                  | 2009            | 2010          | 2011            |                 |                            |                              |       |
|  |  |  |                  |                 |               |                 |                 |                            |                              |       |
| Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles | Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t. | (Sumatoria (Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos) elaborados el año t/N° total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t)*100 |                  | 120.0           |               | 100.0           | 100.0           |                            |                              |       |
|  |  |  | %                | %               | 0.0%          | %               | %               |                            |                              |       |
|  |  |  | %                | (12.0/10.0)*100 | (0.0/0.0)*100 | (13.0/13.0)*100 | (13.0/13.0)*100 | SI                         | 100%                         |       |
|  |  |  |                  |                 |               |                 |                 |                            |                              |       |
|  |  |  |                  |                 |               |                 |                 |                            |                              |       |
| Enfoque de Género:   |  |  |                  |                 |               |                 |                 |                            |                              |       |
| No   |  |  |                  |                 |               |                 |                 |                            |                              |       |

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

**No Aplica** - El Servicio no posee otros indicadores de desempeño.

| Cuadro 10                               |                  |                      |                        |          |      |      |       |
|---|------------------|----------------------|------------------------|----------|------|------|-------|
| Otros indicadores de Desempeño año 2011 |                  |                      |                        |          |      |      |       |
| Producto<br>Estratégico                 | Nombre Indicador | Fórmula<br>Indicador | Unidad<br>de<br>medida | Efectivo |      |      | Notas |
|   |                  |                      |                        | 2009     | 2010 | 2011 |       |
|   |                  |                      |                        |          |      |      |       |
|   |                  |                      |                        |          |      |      |       |
|   |                  |                      |                        |          |      |      |       |
|   |                  |                      |                        |          |      |      |       |
|   |                  |                      |                        |          |      |      |       |
|   |                  |                      |                        |          |      |      |       |



## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

**No Aplica** - El Servicio no contó para el año 2011 con Compromisos de Gobierno

| Cuadro 11<br>Cumplimiento de Gobierno año 2011 |                        |  |                          |
|--|------------------------|--|--------------------------|
| Objetivo <sup>37</sup>                         | Producto <sup>38</sup> | Producto estratégico<br>(bienes y/o servicio) al<br>que se vincula <sup>39</sup> | Evaluación <sup>40</sup> |
|  |                        |  |                          |
|  |                        |  |                          |
|  |                        |  |                          |
|  |                        |  |                          |
|  |                        |  |                          |
|  |                        |  |                          |
|  |                        |  |                          |
|  |                        |  |                          |
|  |                        |  |                          |

---

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

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

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

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

**Anexo 6: Informe Preliminar<sup>41</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>42</sup>**

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011)

**No Aplica** - El Servicio no posee Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas.

**Programa / Institución:**

**Año Evaluación:**

**Fecha del Informe:**

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

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

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

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

### I. IDENTIFICACIÓN

|            |   |          |    |
|------------|---|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE ENERGÍA                           | PARTIDA  | 24 |
| SERVICIO   | SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES | CAPITULO | 05 |

### II. CUMPLIMIENTO

| Áreas de Mejoramiento              | Sistemas                             | Objetivos de Gestión  | Ponderador | Valida Objetivo |
|------------------------------------|--------------------------------------|---|------------|-----------------|
| GESTIÓN ESTRATEGICA                | Planificación/Control de Gestión     | 4) Comprometer en la formulación presupuestaria del año siguiente las Definiciones Estratégicas del Servicio, identificando la misión, prioridades gubernamentales, objetivos estratégicos, productos estratégicos, gasto y nivel de actividad por producto estratégico, junto con los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, indicando para cada uno la meta, ponderación, supuestos válidos y producto estratégico al que se vincula.  | 25,00%     | ✓               |
|                                    |                                      | 5) Evaluar el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año y los cumple en un rango de 90% a 100% (suma de los ponderadores asignados a los indicadores de desempeño cumplidos), fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 95%), sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 105%) y cumplidos (logro de la meta entre un 95% y 105%), elaborando el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables. | 25,00%     | ✓               |
| GESTIÓN DE RIESGOS                 | Auditoría Interna                    | 4) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.   | 5,00%      | ✓               |
| GESTIÓN DESARROLLO DE LAS PERSONAS | Capacitación                         | 4) Diseñar los mecanismos de selección de organismos capacitadores, considerando disposiciones del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas reguladas por la Ley de Compras y Procedimientos de la Dirección de Compras (ChileCompra) y lo definido en el Plan Anual de Capacitación y diseñar los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación.  | 5,00%      | ✓               |
|                                    | Higiene, Seguridad y Mejoramiento de | 2) Elaborar en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario, el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo basado  | 5,00%      | ✓               |

|                                     |  |  |        |   |
|-------------------------------------|--|--|--------|---|
|                                     | Ambientes de trabajo                                 | en el Diagnóstico de la calidad de los ambientes y condiciones de trabajo, definiendo los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de su implementación. Elaborar el Programa de Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo y lo comunica a los funcionarios, definiendo al menos actividades, plazos y responsables.   |        |   |
|                                     |  | 3) Ejecutar el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, las actividades para la implementación y/o actualización del Plan de Emergencia y del Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, según lo establecido en el Programa de Trabajo y mide los indicadores de desempeño del Plan anual de Prevención de Riesgos.  | 5,00%  | X |
| TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA | Compras y Contrataciones                             | 2) Identificar y priorizar áreas críticas para el mejoramiento de la Gestión de Abastecimiento, en base a los resultados del Diagnóstico y acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.   | 5,00%  | ✓ |
| ATENCIÓN A CLIENTES                 | Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana | 4) Evaluar los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema. Diseñar un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de su implementación, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables. | 15,00% | ✓ |
|                                     | Gobierno Electrónico                                 | 4) Evaluar los resultados de cada proyecto concluido del programa de trabajo del año anterior, considerando la medición de los indicadores de desempeño, y evaluar los procesos vinculados a la administración y/o gestión de cada proyecto durante su implementación, registrando los resultados de estas evaluaciones en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.  | 5,00%  | ✓ |
|                                     |  | 5) La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de cada proyecto concluido del programa de trabajo, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.  | 5,00%  | ✓ |

Porcentaje Total de Cumplimiento:

95 %

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

**No Aplica** - El Servicio no posee Convenio de Desempeño Colectivo para el año 2011.

| Cuadro 12   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011 |  |  |   |  |
| Equipos de Trabajo                                    | Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>43</sup> | Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo | Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>44</sup> | Incremento por Desempeño Colectivo <sup>45</sup> |
|   |  |  |   |  |
|   |  |  |   |  |
|   |  |  |   |  |
|   |  |  |   |  |

---

43 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

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

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

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

**No Aplica** - El Servicio no posee proyectos de Ley en tramitación para el año 2011

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos: