

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

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.



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 Echenique, 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 quedó 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.



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 ejecución¹ 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.

¹ 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 Nº 18.410:

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

Ley Nº 18.681:

Del 31/12/1987, Modifica el Nº 3 del Artículo 131º del DFL Nº 1/82.

Ley Nº 19.613:

Del 08/06/1999, Modifica Ley Nº 18.410/85 y D.F.L. Nº 1/82

D.F.L. Nº 4 de 2006 de Minería:

Ley General de Servicios Eléctricos.

D.F.L. Nº 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
Fiscalización		
1	<ul style="list-style-type: none"> -Fiscalización Directa <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalización desarrollada en terreno, en todos los ámbitos de Electricidad, Gas y Combustibles líquidos -Fiscalización Indirecta <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalización Técnica Documental de todos los proyectos en los ámbitos de Electricidad, Gas y Combustibles líquidos -Fiscalización Tercerizada <ul style="list-style-type: none"> *Fiscalización desarrollada a las Empresas, Entidades, Laboratorios, etc., las cuales desarrollan una labor de certificación <p>Descripción: Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético</p>	1,2
Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles		
2	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de normas técnicas para la operación de los agentes vinculados a las instalaciones. -Estudios relativos al VNR (valor nuevo de reemplazo). 	2

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

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

Empresas comercializadoras de artículos (eléctricos, gas y combustibles)

4

- Indeterminado en número por alta atomización

5

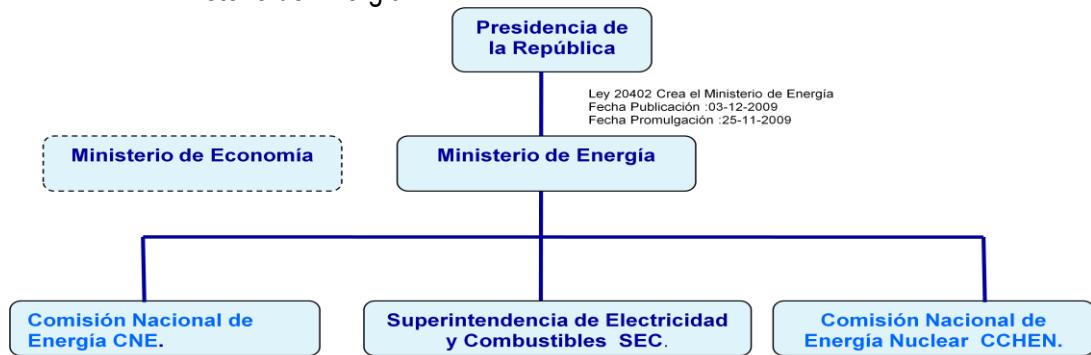
Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.

- Instaladores, inspectores y ayudantes electricidad y gas : 22447

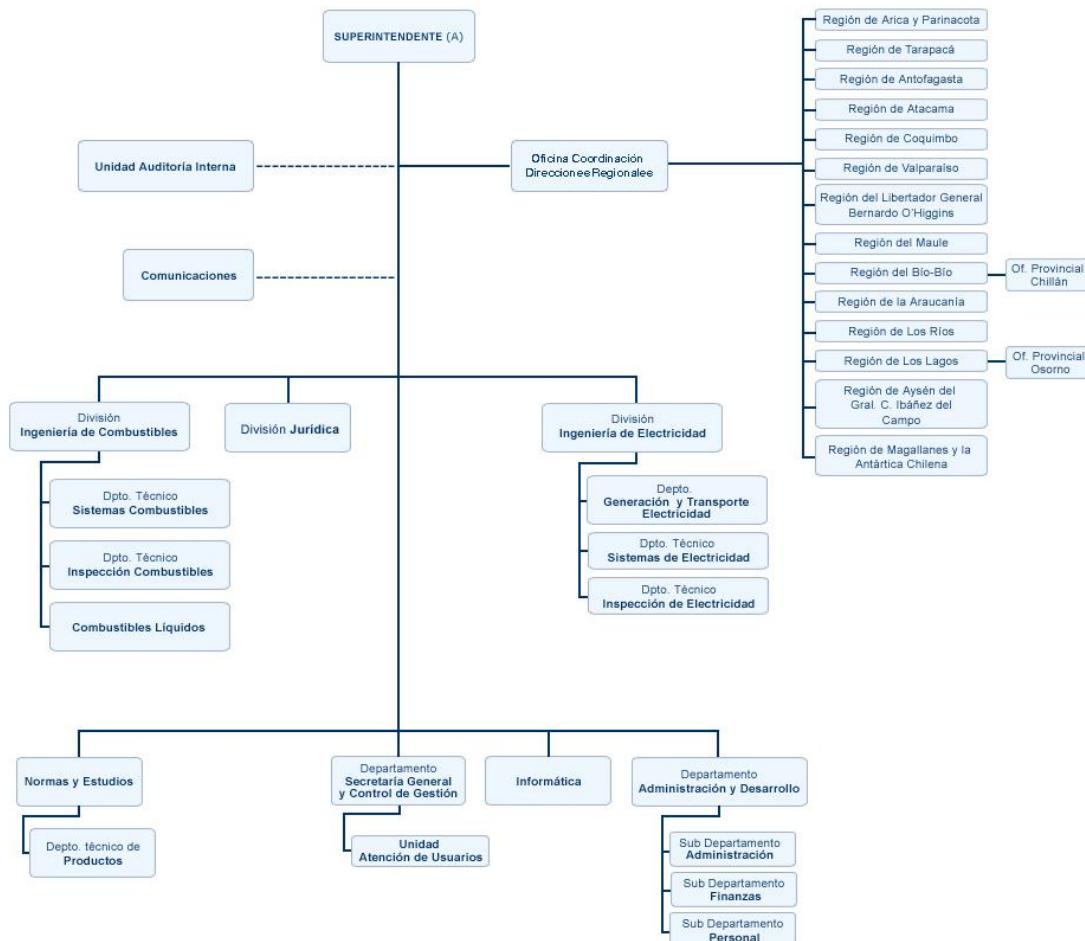
6

Municipalidades, administradoras, propietarias de alumbrado público.

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



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



c) **Principales Autoridades**

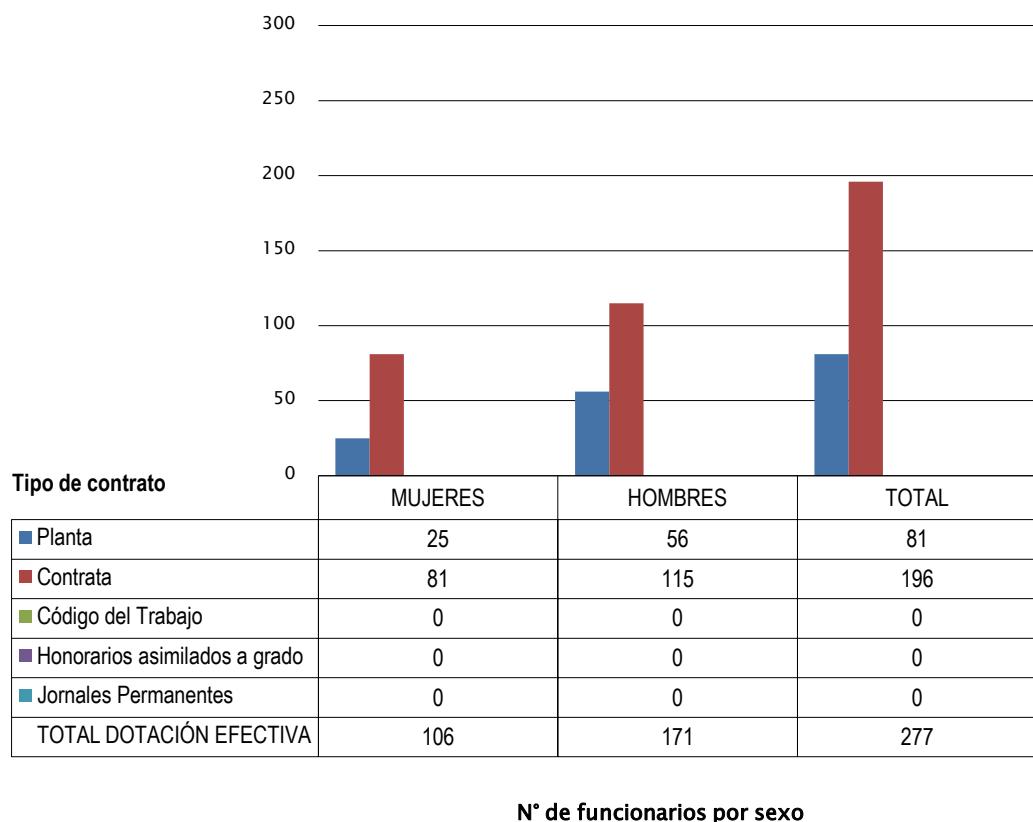
Cargo	Nombre
Superintendente	Luis Avila Bravo
Jefe de División Ingeniería Eléctrica	Jack Nahmías Suárez
Jefe de División Ingeniería Combustibles(s)	José Antonio Muñoz
Jefe División Jurídica	Sergio Corvalán Valenzuela
Jefe Departamento Estudios y Normas	Jaime González Fuenzalida
Jefe Departamento Secretaría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

Anexo 2: Recursos Humanos.

a) Dotación de Personal

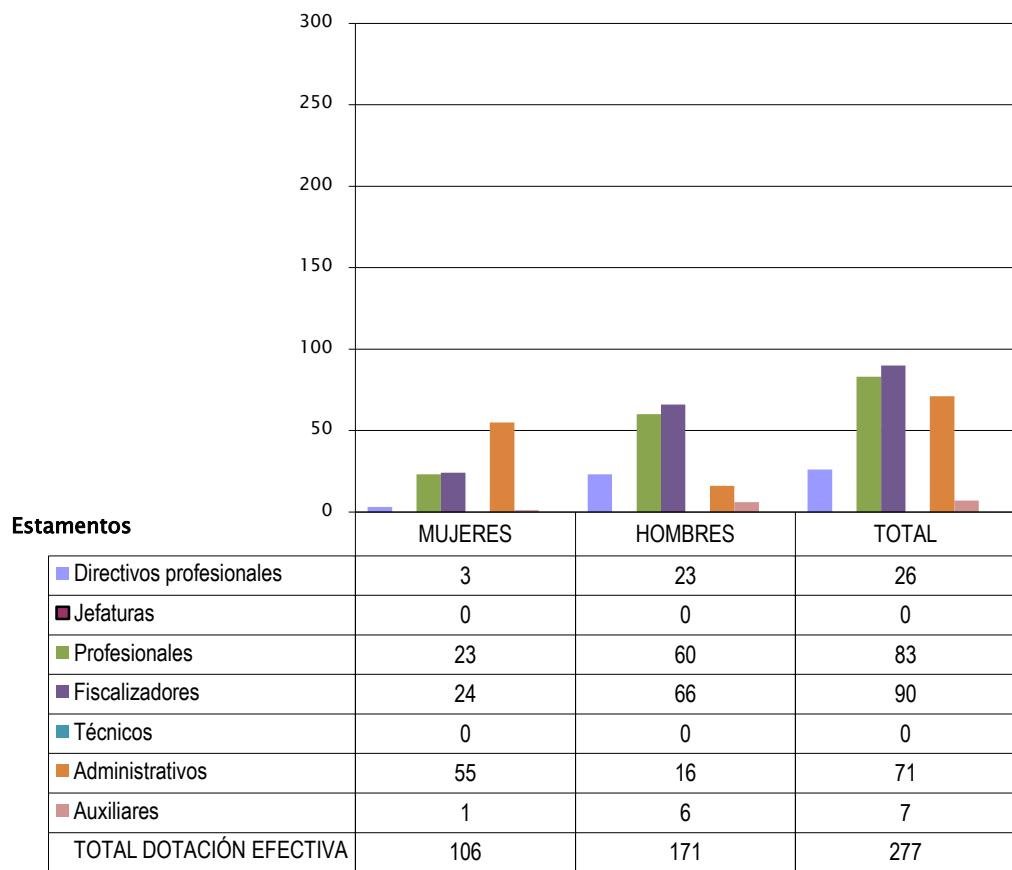
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

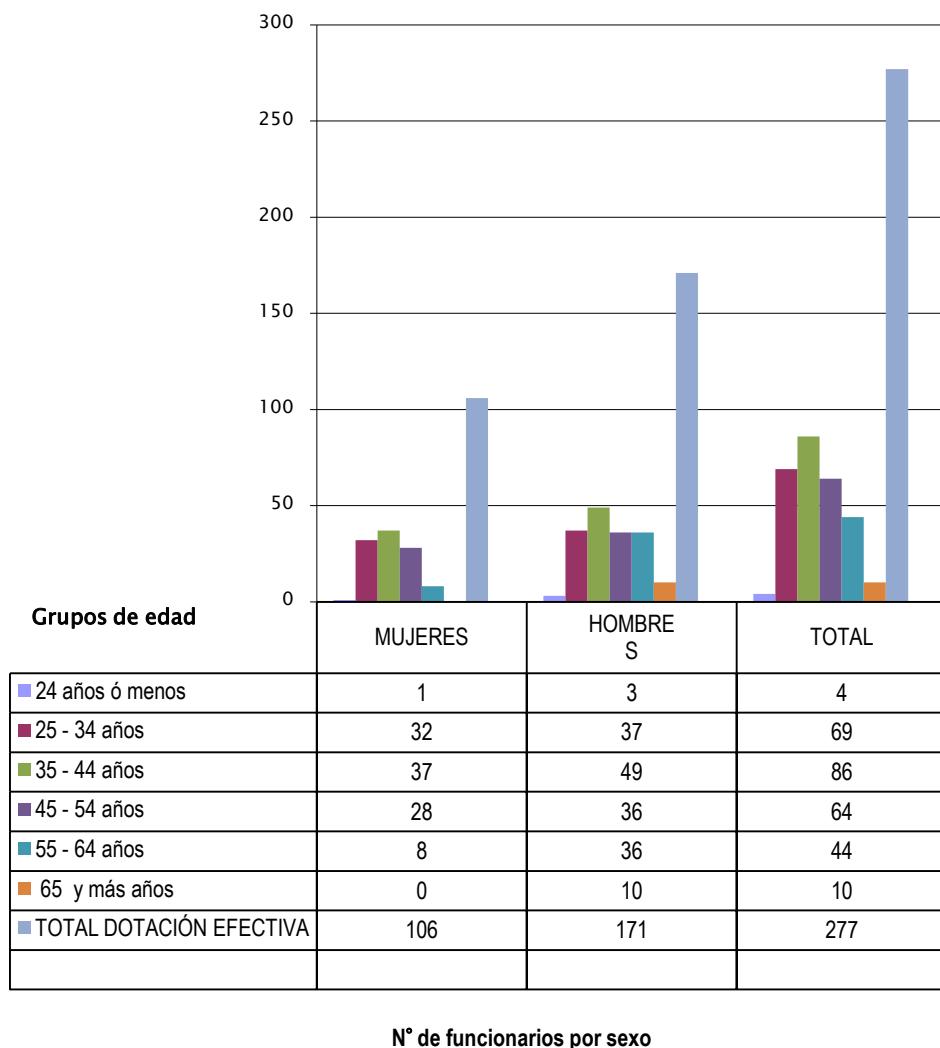


2 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en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

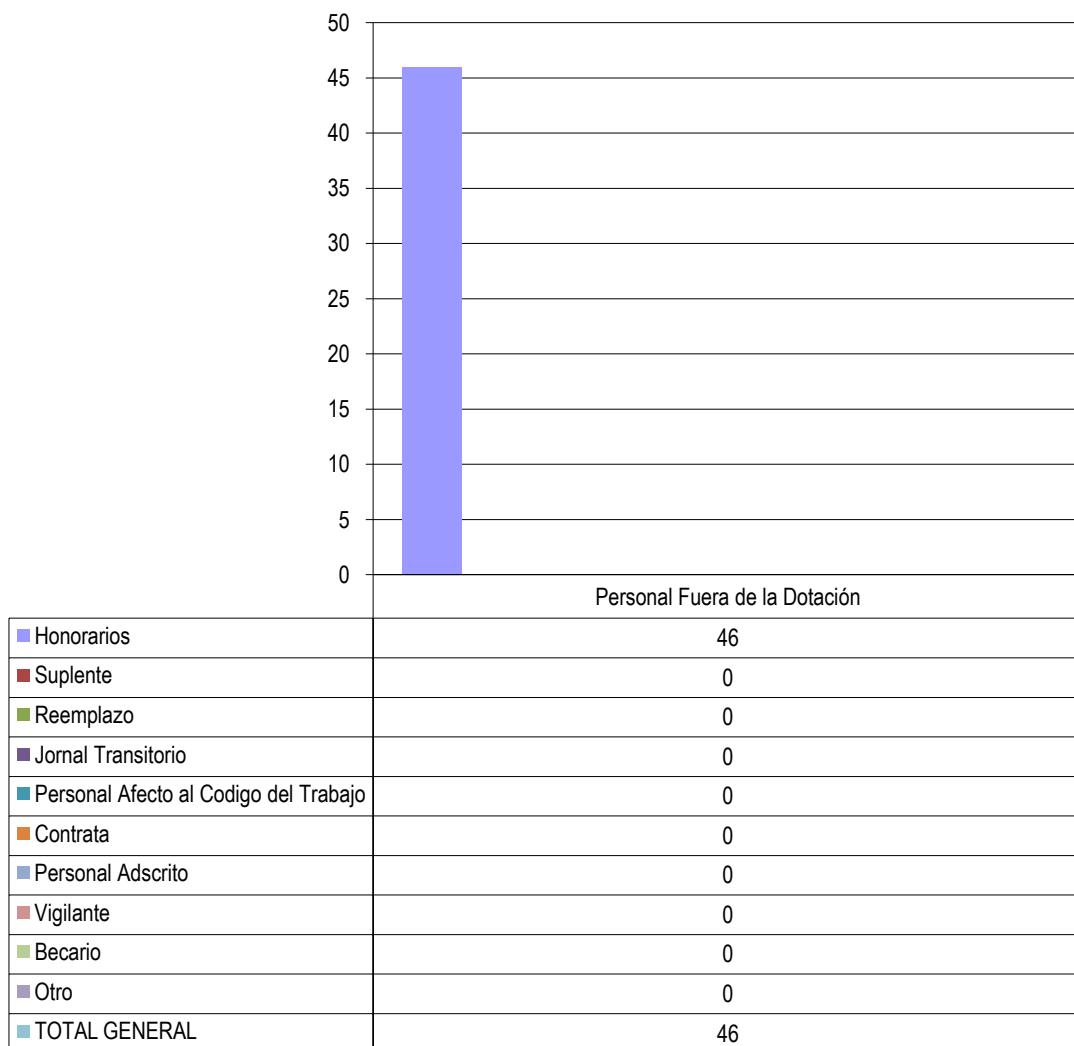
- Dotación Efectiva año 20112 por Estamento (mujeres y hombres)



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



b) Personal fuera de dotación año 2011³, por tipo de contrato



3 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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avanc e ⁵	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷	(Nº 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	(Nº ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+18/Nº 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.	(Nº 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	(Nº de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.00	0.00	--	
• Funcionarios fallecidos	(Nº de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0.00	0.00	--	--
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(Nº 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	(Nº 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.

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

7Proceso 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.

8Se entiende como renovación de contrato a la recontratación 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 ⁴		Avanc e ⁵	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	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
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	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
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 ¹⁰	(Nº de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/Nº de actividades de capacitación en año t)*100	0.00	0.00	0.00	--
4.4 Porcentaje de becas ¹¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t / Dotación efectiva año t) *100	0.00	0.00	0.00	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					

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 ⁴		Avanc e ⁵	Notas
		2010	2011		
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(Nº 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 ¹²	(Nº 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.	(Nº de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.01	0.64	1.22	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(Nº de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1.40	1.46	95.89	
7. Evaluación del Desempeño¹³					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1 Porcentaje de funcionarios en Lista 2 Porcentaje de funcionarios en Lista 3 Porcentaje de funcionarios en Lista 4	98.60 1.40 0.00 0.00	98.80 1.20 0.00 0.00	-- -- -- --	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁴ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	-- --	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁵ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	-- --	

12No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

14Sistema 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.

15Política 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

Denominación	Cuadro 2		Notas
	Monto Año 2010	Monto Año 2011	
	M\$ ¹⁶	M\$	
INGRESOS	8.376.201	11.508.530	
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
Gastos	9.090.568	12.188.703	
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	
Resultado	-714.367	-680.173	

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).

16 La 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

Subt.	Ite m	Asig . .	Denominación	Cuadro 3				Notas ²⁰
				Presupuest o Inicial ¹⁷	Presupuest o Final ¹⁸	Ingresos y Gastos Devengado s	Diferenci a ¹⁹	
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	9.051.814	11.701.176	11.508.530	192.646	
05	02	001	TRANSFERENCIAS CORRIENTES Del Gobierno Central	237.590	186.000	186.000		
08	01		Subsecretaría de Energía OTROS INGRESOS CORRIENTES Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	237.590	186.000	186.000	-39.647	
09	99		Otros	36.190	126.190	165.837	-17.208	
09	01		APORTE FISCAL Libre	8.775.250	11.374.502	11.138.846	235.656	
09	02		Servicio de la Deuda Interna	8.588.191	11.187.443	10.951.787	235.656	
10	03		VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS Vehículos	2.784	14.484	17.847	-3.363	
			GASTOS	9.051.914	12.390.080	12.188.703	201.377	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.

	06	Equipos Informáticos	72.378	662.549	661.517	1.032	
	07	Programas Informáticos	126.176	600.121	600.006	115	
34		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	
		RESULTADO	-100	-688.904	-680.173	-8.731	

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 sub 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, ademas 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 ²¹			Avance ²²	Notas
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²³)	%	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 ²⁴				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		689.006	-680.183	8.823
	Carteras Netas		-1.453.970	-1.453.970
115	Deudores Presupuestarios		-1	-1
215	Acreedores Presupuestarios		-1.453.969	-1.453.969
	Disponibilidad Neta	787.393	717.646	1.505.039
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	787.393	717.646	1.505.039
	Extrapresupuestario neto	-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	
APORTE 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) Transferencias²⁵

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

Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ²⁶ (M\$)	Presupuesto Final 2011 ²⁷ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁸	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁹					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

26 Corresponde al aprobado en el Congreso.

27 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

28 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

29 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones³⁰

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

Cuadro 8

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³¹	Ejecución Acumulada al año 2011 ³²	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 ³³	Ejecución Año 2011 ³⁴	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

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

31 Corresponde al valor actualizado de la recomendación 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			Met a " 201 1	Cumple SI/NO 35	% Cumplimiento 36	Notas
				2009	2010	2011				
Fiscalización	Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t.	(Nº de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t)*100	%	59%	83%	83%	80%			
				(2714 /4578)	(2539/ 3074)*	(6437/ 7719)	(2400 /3000)	SI	104%	
)*100	100	7719))*100			
						*100				
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 al año t/Número total de solicitudes de Concesiones Eléctricas pendientes al año t)*100	%	N.C.	100.0	100.0				
					0.0%	%				
					(0.0/0. 0)*100	(75.0/ 75.0)*	(75.0/ 75.0)*	SI	100%	
						100	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			Met a "	Cumple SI/NO	% Cumplimiento	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.	(Nº de reclamos atendidos en el año t, en un plazo menor o igual a 90 días/Nº total de reclamos ingresados y atendidos en el año t.)*100	%	23.0 %	0.0%	53.1%	40.0 %			
				(258.0/112)	(0.0/0.0)*100	(831.0/1564.0)*100	(480.0/120.0)*100	SI	133%	1
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	10.6n úmero	0.0número	10.4n úmero	10.0n úmero			
				697.8 /66.0	0.0/0.0	643.3/ 62.0	600.0 /60.0	SI	104%	
Enfoque de Género: No										

Cuadro 9

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Met a "	Cumple SI/NO	% Cumplimiento	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 elaborados el año t/Nº total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t.	(Sumatoria (Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos) elaborados el año t/Nº total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t)*100	%	120.0 (12.0/ 10.0)* 100	0.0% (0.0/0. 0)*100	100.0 (13.0/ 13.0)* 100	100.0 (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.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de 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 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo ³⁷	Producto ³⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁹	Evaluación ⁴⁰

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar⁴¹ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴²

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011)

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

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

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
TRANSPAREN CIA 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 acredecir 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.

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

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: