

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016



MINISTERIO DE ENERGIA

SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Marzo de 2017
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 1, piso 13, Santiago, Fono: 6006000732
www.sec.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Energía	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2016	7
4. Desafíos para el año 2017	20
5. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	22
a) Definiciones Estratégicas	22
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	24
c) Principales Autoridades.....	26
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.....	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	44
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016)	45
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016	46
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	48
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.	49
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	50
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2016.....	50
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales	50

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Energía

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), como organismo fiscalizador de los servicios y productos energéticos que están a disposición de las personas, ha definido al ciudadano como el centro de su acción y bajo ese principio desarrolla su trabajo, orientado a que cada familia de nuestro país reciba y acceda a servicios y productos del ámbito energético seguros y de calidad.

Una de las iniciativas más visibles que la SEC lideró durante el 2016, fue el Proyecto Cuentas Claras, Simples y Transparentes, que contó con la participación de la ciudadanía en diferentes etapas del proyecto, de manera co-creadora ayudando a definir el formato y nomenclaturas de las nuevas boletas de electricidad y gas. Este proyecto concluyó el año 2016 con la puesta en servicio de una boleta única para la industria eléctrica y de gas, que incorpora una gráfica más simple y útil y conceptos fáciles de comprender por los ciudadanos, entre éstos qué se les cobra y qué están pagando.

En otro ámbito, por medio del monitoreo y gestión permanente de los diferentes índices y estándares de servicio definido para los mercados del sector energético, y en uso de sus atribuciones fiscalizadoras y reguladoras, la SEC ha movilizado a la industria hacia mejores estándares de calidad, donde, en el caso del servicio eléctrico, por ejemplo, no sólo se cuenta con indicadores de continuidad de interrupciones de servicio, sino además, se ha liderado y promovido una gestión que ha permitido una disminución importante de las horas de interrupción del servicio eléctrico que afecta a cada familia, pasando de un promedio de 16,24 horas de interrupción entre los años 2012 al 2015, a 13,52 horas el año 2016, lo que está en línea con los objetivos y metas que ha establecido este Ministerio de Energía en la Agenda de Energía.

En el área de los Combustibles, el año 2016 se trabajó para identificar las principales causas de accidentes y emergencias asociadas al uso y manipulación de artefactos e instalaciones de gas, implementando planes de acción para reducir directamente las condiciones que pudieran generar una emergencia y afectar a las personas, registrándose una disminución general del 10% en emergencias en relación al año 2015, mientras que en el caso de los accidentes por uso de gas, la disminución alcanzó al 63% a nivel nacional.

La SEC ha trabajado en mejorar la atención que entrega directamente a los usuarios y personas que recurren a este organismo. Durante el año 2016 ha mejorado y ampliado sus canales de atención por medio de la habilitación un nuevo call-center; un sistema mobile para consultas, reclamos y denuncias; y nuevas oficinas para alguna de sus sedes regionales. También ha introducido nuevas adecuaciones y mejoras a sus procesos de atención usuarios, lo que da como resultado que durante el año se realicen más de 170 mil atenciones directas y transformarse en una de las tres Instituciones Públicas que más solicitudes de información por Ley de Transparencia responde, llegando sólo en el año 2016 a más de 2.800 solicitudes.

Finalmente, la SEC ha dado importantes pasos en la definición de su Proyecto de Modernización, estableciendo una línea base de lo que debiera ser el proyecto de Ley que moderniza su estructura orgánica, funciones y facultades. Esta iniciativa fue ampliamente trabajada y discutida en distintas instancias, otorgando un espacio importante a la participación ciudadana a través del Consejo de la Sociedad Civil de la SEC, las Asociaciones Gremiales, Asociaciones de Usuarios y Consumidores, y Colegios Profesionales, quienes conocieron y entregaron su opinión desde una etapa muy inicial del proyecto.

Tal como espera la ciudadanía, abogaremos para que durante este año 2017, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pueda continuar siendo un actor relevante en la seguridad y calidad de los Servicio Energéticos que se entregan a las personas; y se den los pasos necesarios, para que este organismo cuente con las facultades y la organización que los actuales tiempos demandan.



2. Resumen Ejecutivo Servicio

En la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) hemos definido que nuestra principal obligación y el objetivo que da sentido a nuestra existencia como organismo fiscalizador, es entregar un servicio oportuno y de calidad a nuestros usuarios, poniendo al Ciudadano en el centro de nuestra acción. A partir de esa definición es que nuestra misión institucional y cada acción que emprendemos cobra relevancia y sentido: Queremos y trabajamos para que las personas cuenten con productos y servicios energéticos seguros y de calidad, es decir que la calidad de los servicios y productos de electricidad, gas y combustibles líquidos que reciben las personas sea la exigida en la normativa vigente y que las operaciones y el uso de estos recursos no constituyan peligro para las personas o sus cosas.

El mayor desafío y a la vez el compromiso de los 331 funcionarios que componen la dotación de nuestra Superintendencia a los que se suman 27 colaboradores a honorarios; es que los servicios y productos energéticos, no solo estén disponibles, sino que además, éstos cumplan con los estándares y exigencias de calidad, seguridad y eficiencia energética para su comercialización en el país; y a la vez, contar como Institución con las herramientas técnicas y normativas necesarias para promover y asegurar dicho cumplimiento.

El año 2016 fue para esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles el tiempo de concretar y consolidar proyectos muy importantes como “Cuentas Claras Simples y Transparentes” proyecto que se finalizó con la puesta en servicio de una boleta única para la industria eléctrica y de gas, que incorpora una gráfica y conceptos de carácter más ciudadano, definidos conjuntamente entre éstos y los distintos actores de la industria, llegándose a un modelo que permite que las personas comprendan con facilidad qué se les cobra y qué están pagando.

Redujimos los tiempos de interrupción eléctrica que afectaron a las personas en un 27% a nivel país; redujimos las emergencias asociadas a la utilización y manipulación del gas en un 10%, de estos, los accidentes representaron una reducción del 54% respecto de los ocurridos el año 2015; aumentamos la certificación de productos a nivel nacional, llegando a una cobertura del 95% del mercado global de productos; aumentamos en un 44% las atenciones a usuarios, mejorando a la vez los tiempos de respuesta de los reclamos; y nos transformamos en uno de los tres organismos públicos que mayor cantidad de solicitudes de información por Ley de Transparencia atiende, llegando el año 2016 a responder 2800 solicitudes de información.

Desafíos para el año 2017

Para el 2017 la SEC se ha planteado como objetivo consolidar el sistema de monitoreo de las interrupciones del servicio eléctrico, disminuyendo aún más las horas de interrupción al usuario final, imponiéndonos una meta de 10 horas de interrupción en promedio a nivel país, para lo cual se aplicaran diversas estrategias, como revisar la calificación de fuerza mayor y los medios probatorios utilizados, monitoreo focalizado en alimentadores que contribuyen en mayor proporción al SAIDI y puesta en marcha del proceso de estudios de análisis de falla, entre otros.

También en el ámbito eléctrico, durante 2017 reforzaremos el trabajo para aumentar la certeza del usuario en los procesos de facturación, para lo cual sumaremos a las acciones adoptadas durante los últimos años, estudios que nos permitan medir la percepción del usuario respecto del servicio eléctrico, en los que se consideraran no solo los reclamos que ingresan directamente a la SEC, sino todos aquellos que los clientes realizan directamente ante la empresa distribuidora.

Finalmente, en lo que se refiere a atención ciudadana, estableceremos Convenios de Atención con nuevas municipalidades, aumentando de esa manera la cobertura presencial, mientras que, en el Proyecto de Modernización de la SEC, continuaremos avanzando en su tramitación, incorporando la participación ciudadana en las futuras etapas de la misma manera en que lo realizamos en la fase inicial el año 2016.



3. Resultados de la Gestión año 2016

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

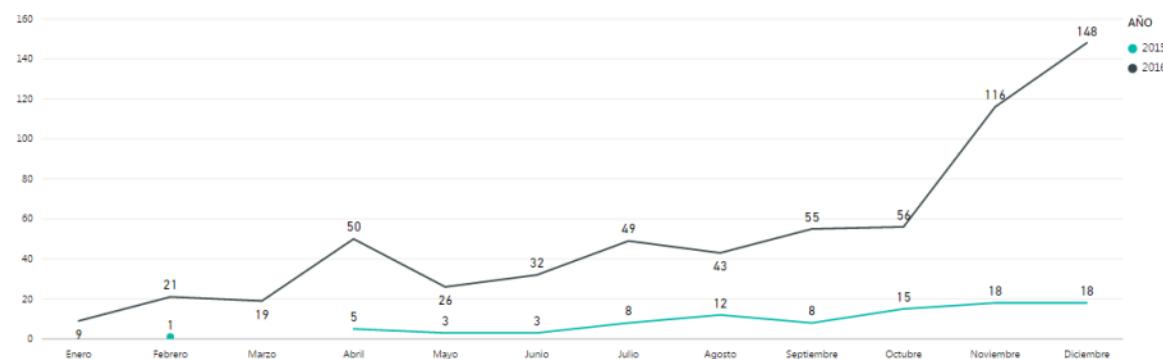
Agenda Energética

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y las 56 medidas para los primeros 100 días de gobierno, se estableció la nueva Agenda de Energía, hoja de ruta con medidas concretas para construir una política energética para Chile. En ese contexto, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, como organismo relacionado con el Ministerio de Energía y actor de la Agenda Energética, durante el año 2016 llevó adelante diversas medidas tendientes a fortalecer la institucionalidad del sector; aumentar la calidad y oportunidad de la atención que se entrega a los usuarios y elevar los estándares de Servicio de las empresas del sector, en términos de interrupciones, accidentes y fortalecimiento de la incorporación de ERNC. Entre los principales logros del año tenemos:

A) Autogeneración Eléctrica – Energías Renovables No Convencionales

La Generación Ciudadana establecida mediante la Ley 20.571, es un sistema que permite la autogeneración de energía en base a Energías Renovables No Convencionales (ERNC) y cogeneración eficiente. Esta Ley, conocida también como Netbilling, Netmetering o Generación Distribuida, entrega a las personas la posibilidad de instalar sistemas que le permitan autogenerar la energía eléctrica que consumen y el derecho a vender sus excedentes directamente a la distribuidora eléctrica a un precio regulado, el cual está publicado en el sitio web de cada empresa distribuidora.

Gráfico N°1. Instalaciones Residenciales Declaradas (Ley 20.571)



Todo sistema de generación eléctrica que busque acogerse a esta ley, debe ser declarado ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, que desde el año 2015 y como se informó en detalle en el BGI 2015, cuenta con una Unidad Técnica Especializada en ERNC para atender los requerimientos de la ciudadanía. Durante el año 2016 se inscribieron 624 instalaciones residenciales v/s las 91 inscritas el año 2015, lo que representó 4.126 Kw inscritos.

Durante el año 2016, se implementaron diversas medidas tendientes a fortalecer la incorporación de la ERNC al sistema eléctrico y a su vez consolidar la generación distribuida, entre las cuales destacan:

1. Elaboración del marco técnico de Mini-Hidro: a través Oficio Circular 15194/2016 se comunicó Consulta Pública del anteproyecto de la Instrucción Técnica RGR N° 04/2016, que establece el diseño y ejecución de las instalaciones de centrales hidroeléctricas conectadas a la red de distribución, proceso de consulta que se encuentra finalizado;
2. Elaboración del marco técnico de Mini-Eólica, Instructivo técnico RGR03 publicado de acuerdo a la Resolución Exenta N° 15535, de fecha 06.10.2016;
3. Actualización del Reglamento de la Ley 20.571, Decreto Supremo N° 103 publicado el 20 de Enero de 2017, que tiene por objetivo ser un impulso para la consolidación en el mercado nacional de la Generación Distribuida, eliminar las barreras de entrada para la implementación y uso de estas tecnologías, incorporando los conocimientos y experiencia alcanzados durante el primer año de aplicación de la Ley; y,
3. La implementación de una plataforma para monitorear el proceso de conexión del PMGD y de la Ley 20.571, plataforma que pasa a ser una herramienta que facilita la interacción entre la SEC, las empresas distribuidoras y sus clientes, mejorando y estandarizando el flujo de información entre los distintos actores, e introduce el nuevo trámite TE5: "Declaración de puesta en servicio de un PMGD". Esta Plataforma fue implementada mediante el convenio de transferencia de recursos establecido entre la Subsecretaría de Energía y la SEC y se encuentra en operaciones a disposición de los usuarios a través del siguiente Link:
[http://www.sec.cl/portal/page? _pageid=33,6677703& _dad=portal& _schema=PORTAL](http://www.sec.cl/portal/page?_pageid=33,6677703&_dad=portal&_schema=PORTAL)

B) Proyecto Cuentas Claras y Simples

El año 2016 se concretó la última etapa del Proyecto Cuentas Claras, Simples y Transparentes, proyecto que con la participación de la industria y la ciudadanía llevó a implementar nuevas boletas de electricidad y de gas.

Durante el año se realizaron pilotos de la boleta eléctrica en las ciudades de Puente Alto, Arica y Coyhaique, los que fueron evaluados positivamente a través de estudios que arrojaron

disminuciones en los niveles de insatisfacción en cerca de 15 puntos porcentuales en relación a la que circulaba anteriormente, e incrementos en la satisfacción general de entre 11 y 29 puntos porcentuales. Similares resultados se aprecian en los conceptos de claridad, entendimiento y confianza.

Las nuevas boletas de electricidad y gas fueron presentadas formalmente por la Presidenta de la República Señora Michelle Bachelet el 19 de diciembre del 2016. Con su implementación definitiva, unos 6 millones de hogares reciben una nueva boleta de electricidad y alrededor de 1.5 millones de hogares la nueva boleta de gas.

C) Proyecto de Fortalecimiento y Modernización de la SEC

Durante el año 2016 se avanzó en establecer la línea e ideas base para la redacción a nivel de articulado del Proyecto de Ley a presentar al Ministerio de Energía para su posterior tramitación en el Congreso Nacional. Una definición central adoptada por nuestra Institución al iniciar la discusión de esta propuesta, fue que todo su desarrollo contaría con la mayor difusión y oportunidades de participación tanto para los funcionarios de la Institución, como a los distintos agentes del mercado.

Se realizaron presentaciones y talleres con todos los funcionarios de la SEC, al tiempo que, el Superintendente y parte del Equipo Directivo que está liderando este proyecto, sostuvieron encuentros y reuniones de trabajo con el Consejo de la Sociedad Civil de la SEC y por intermedio de éste, reuniones ampliadas en las que participaron las Asociaciones Gremiales; representantes de las distintas empresas del sector eléctrico y de los combustibles, Colegio de Ingenieros, Cámara Chilena de la Construcción, Colegio de Instaladores y Asociaciones de Consumidores y Usuarios; quienes entregaron su opinión respecto de las propuestas presentadas y sus observaciones y recomendaciones respecto del alcance que se le debe dar al rol de la SEC en esta nueva etapa y las facultades y funciones de las que debe ser dotada para responder a los desafíos de un mercado dinámico, exigente y complejo en el que se ha transformado el sector energético.

Las actas de estas reuniones, con el detalle de los temas tratados y quienes participaron de ellas está disponible para consulta general en nuestro sitio WEB, Banner de Participación Ciudadana, link http://www.sec.cl/transparencia/participacion_ciudadana_histórico/consejo_sc_2016.html

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

1. Ámbito Eléctrico

A. Fiscalización directa

Durante el año 2016, se inscribieron a lo largo del país 317.878 instalaciones eléctricas en 177.374 “Declaraciones”, siendo el 77% de estas destino habitacional. Se realizaron un total de 14.804 inspecciones, correspondiendo a 11.380 inspecciones técnico documental y 3.424 inspecciones en terreno. Las inspecciones técnico documentales corresponden a verificaciones del cumplimiento normativo en los proyectos declarados ante esta Superintendencia; revisión de aspectos técnicos y de seguridad en planimetría, además de la revisión de la documentación, completa y actualizada, establecida en la legislación vigente.

Las inspecciones técnico terreno, en tanto, corresponden a aquellas en que personal fiscalizador de esta Superintendencia se constituye e inspecciona física y materialmente la correcta ejecución de una instalación eléctrica, su concordancia con el proyecto declarado y su cumplimiento normativo en todos los aspectos de diseño, ejecución y operación.

En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta inspección en las áreas de mayor riesgo, realizando una tarea previa de análisis y utilización de las herramientas tecnológicas para identificarlas, alcanzándose un porcentaje de 87% de rechazo de las instalaciones inspeccionadas en terreno, lo que da cuenta, que en el ámbito eléctrico, se está cumpliendo el objetivo de focalizar recursos limitados directamente en aquellos sectores donde se hace más necesaria nuestra intervención, es decir, fiscalizar las instalaciones que potencialmente presentan niveles de criticidad, detectando los incumplimientos e instruyendo oportunamente su regularización.

Tabla N°1: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctricos	3.424	2.986	87%

B. Fiscalización indirecta

El objetivo de la fiscalización indirecta es sistematizar procesos de la industria eléctrica que son relevantes para la calidad de servicio que reciben los usuarios, y monitorearlos desde el origen (empresa). Entre estos procesos se abordan los relacionados con facturación e interrupciones como materias centrales para una buena calidad de servicio hacia las personas.

B.1. Facturación

Durante el año 2016, se trabajó en la determinación del estado base de los procesos de facturación de la industria. Para esto se analizaron una serie de indicadores, entre los que destacan “clientes no leídos mensualmente” y “clientes no facturados”. Además, se definió un protocolo de revisión de los precios en función de los valores en boletas y pliegos tarifarios. El seguimiento de estos indicadores para el año 2016, indica que el número de clientes no leídos mensualmente fue de 27 por cada 1.000 clientes, mientras que el de no facturados llegó a 11 por cada 1.000 clientes.

También, se estableció realizar el seguimiento de los factores que se relacionan con la confianza del cliente - en la cadena de los procesos involucrados- en la determinación del pago a efectuar por el cliente por el servicio prestado por la empresa distribuidora. Para ello se estableció un programa de trabajo con meta al año 2020, en el cual se espera alcanzar:

- i. Que las empresas de distribución cuenten con una certificación de su proceso de facturación, mientras que, el año 2016 se avanzó en este proceso con las empresas del grupo CGE, a partir de lo cual, para el 2017 se espera realizar un estudio para instruir a la industria la implementación de una metodología estándar de certificación del proceso, desde la toma de lectura hasta la recaudación.
- ii. Monitorear indicadores relativos al proceso de facturación, en especial a la tarifa utilizada y otros indicadores como, cobertura de la toma de lectura y la emisión de las boletas o facturas. Para ello durante 2016 se definió un protocolo de revisión de los precios en función de los valores en boletas y pliegos tarifarios y se determinó la necesidad de adaptar un proceso de captura de tarifas y facturación mensual a la nueva condición tarifaria, lo que se irá implementando a través de diversos proyectos a ejecutarse durante el año 2017.
- iii. Realizar un seguimiento a variables relacionadas con la percepción del cliente respecto del proceso, en particular a partir de la Encuesta de Calidad de Servicio y los reclamos realizados por temas de facturación. Para ello se estableció como referencia la Encuesta que realizan las empresas distribuidoras de forma anual para el Ranking de Calidad de Servicio, definiéndose indicadores y obteniendo los siguientes valores de referencia para el año 2016 sobre un universo de 6 millones de clientes del sistema de distribución:

Tabla N°2: Satisfacción Usuarios Proceso Facturación

Satisfacción en el Servicio General	86%
Satisfacción general con la boleta	80%
Confianza toma de lectura	78%

- iv. Incorporar a la fiscalización los cambios que se establecieron a nivel país en relación al Reconocimiento de la Generación Local (RGL), la Equidad Tarifaria Residencial (ETR) y la incorporación de nuevas tarifas y condiciones de regulatorias en el VAD 2016-2020

B.2. Interrupciones

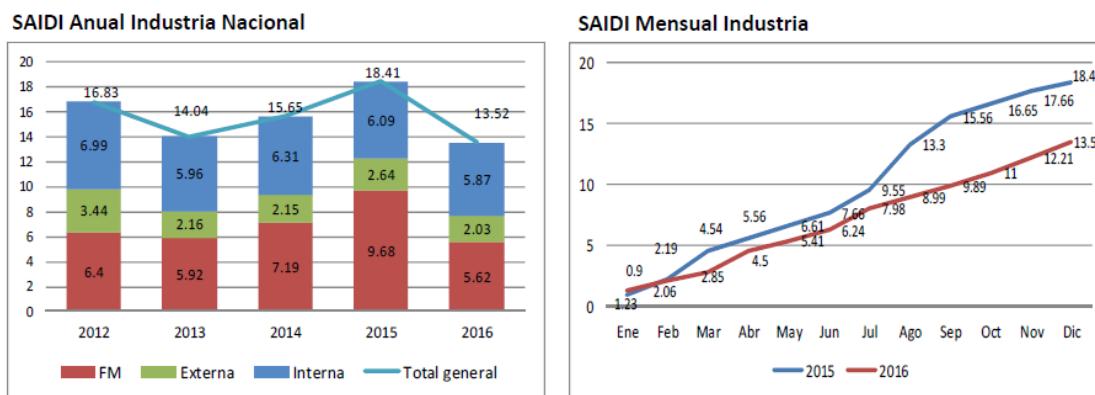
El indicador SAIDI (System Average Interruption Duration Index), que posee un impacto directo sobre las personas, toda vez que mide cuánto se les ha interrumpido en su hogar el suministro eléctrico, muestra que el año 2016 experimentó una reducción de un 27% respecto del año 2015; reducción que se explica por bajas en sus clasificaciones “Externa”, “Internas” y “Fuerza Mayor”.

Para obtener este resultado, entre otras acciones, la SEC conformó el Equipo de Gestión de Interrupciones, el cual definió una estrategia para enfocar los esfuerzos sobre el 20% de los alimentadores que explicaban el 80% del SAIDI Anual Industria.

Se desarrolló una metodología llamada “de Focalización y Priorización”, con la cual se identificaron los 242 alimentadores que más contribuían al SAIDI Industria, a partir de lo cual se sostuvieron reuniones con las empresas de distribución de electricidad, instruyéndoles formalmente establecer planes de acción para reducir las horas de interrupción en todos sus alimentadores, llevando a cabo las acciones necesarias para una rápida restitución del suministro indistintamente de la causa de la falla, dando prioridad a los alimentadores ya mencionados.

Con el resultado del SAIDI del año 2016, que llegó a 13,52 horas en promedio país, se logró un hito importante, cual es, el haber desplazado al 2013 como el año de mejor SAIDI Industria, reduciendo su valor en un 3,8% respecto de dicho año y en un 27% respecto de 2015, pasando a ser este resultado, el índice de referencia para mejorar este indicador en los próximos años, como se puede apreciar en los siguientes gráficos.

Gráfico N°2 y 3. Evolución SAIDI.



Otro de los componentes relevantes a la hora de medir el SAIDI, es la determinación de Fuerza Mayor (FM), para lo cual, esta Superintendencia se ha enfocado en revisar la forma en que hoy se determina dicha calificación y su impacto real en las horas de interrupción del usuario final.

Del trabajo realizado en mesas de trabajo con la industria, se enunciaron y describieron las causas que dan origen a una interrupción de suministro y su agrupación en “familias”, según las cuales se definieron los criterios o rangos de postulación, de las determinadas causas que originan las interrupciones, y de los diferentes medios probatorios mínimos para acreditar los requisitos que deben concurrir para configurar la eximente de responsabilidad “caso fortuito o fuerza mayor”. Por último, se propusieron rangos, criterios o estándares mínimos para que la autoridad califique a una determinada interrupción –que haya sido postulada- como originada por caso fortuito o fuerza mayor.

Mediante la Resolución Exenta N° 15.704/2016 se fijó el alcance y requisitos que deben reunir las causas que originen un evento que provoque la interrupción de servicio eléctrico, a fin de calificar dicha interrupción como Fuerza Mayor, sólo cuando se den condiciones realmente justificadas, materia sobre la que se continuará trabajando el año 2017.

C. Otros procesos relevantes sector eléctrico

C.1. Implementación de nueva Ley de Tx

El 20 de julio de 2016 se publicó la Ley N° 20.936 que “Establece un nuevo Sistema de Transmisión Eléctrica y crea un Organismo Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional”. En dicho contexto se ha verificado que se requiere llevar adelante nuevos procesos, algunos de los cuales la SEC ya venía desarrollando, tales como el de Calificación de Fuerza Mayor, Procedimiento de Compensaciones y la actualización del proceso de Estudio de Análisis de Falla. Actualmente estos procesos se encuentran en pleno desarrollo para que puedan estar en aplicación en las fechas de entrada en vigencia de la Ley.

También se está trabajado con el Ministerio de Energía y con la Comisión Nacional de Energía, en la elaboración de los Reglamentos que se establecen en la Ley, y con el Coordinador del Sistema Eléctrico Nacional para la determinación de la información que debe ser puesta a disposición de los ciudadanos a través del Sistema de Información Pública del Coordinador, información que será utilizada por este organismo fiscalizador para el monitoreo del mercado eléctrico.

C.2. Disminuir el riesgo a las personas con Instalaciones Eléctricas Seguras – Sistema Certificación Instalaciones Eléctricas

Definir y construir un sistema de certificación de instalaciones interiores eléctricas ha representado todo un desafío para la industria y también para esta Superintendencia. Tenemos un amplio consenso respecto de que es una necesidad y la demanda de distintos actores, entre la industria, colegios profesionales y las asociaciones de usuarios y clientes; pero definir e implementar una metodología y modelo de negocio de certificación eléctrica para instalaciones interiores que sea realmente útil, que responda a las necesidades de la industria, que contribuya realmente a la

seguridad de las instalaciones y finalmente de las personas; y que sea viable en lo técnico y lo económico, requiere un trabajo serio, donde se consulten y escuchen a diferentes actores; y se conozca en profundidad experiencias similares en otras industrias y otros países.

Durante el año 2016, se realizó una revisión de modelos de certificación, entre estos, el de Gas en la industria chilena; modelos Europeos, particularmente España e Inglaterra; modelos Americanos en Colombia, USA y México; y modelos Consiel de Francia y Portugal.

En la actualidad, se está trabajando en el diseño e implementación del Marco Normativo, identificando y definiendo los actores que integrarán el nuevo modelo de certificación, entre los que se encuentran el Ente Regulador, el Organismo de Acreditación, Organismos de Certificación, Organismo de Capacitación, Sistema de Auditoría, Instaladores e Inspectores de obra y las Inspecciones periódicas.

C.3. Concesiones

En el ámbito de las Concesiones, durante el año 2016 se despacharon 66 informes y proyectos de decreto de concesiones de transmisión, 79% de los cuales fueron tramitados en un plazo menor a 55 días hábiles, cumpliendo con las metas establecidas, y dando cuenta que la nueva aplicación de gestión de Concesiones y los ajustes que se han introducido a los procedimientos aplicados, están ayudando a mejorar el cumplimiento de las obligaciones reglamentarias y técnicas por parte de los actores interesados, contribuyendo además a reducir los tiempos de tramitación.

2. Ámbito Combustible

A) Fiscalización Directa Combustibles

Durante el año 2016, en el sector de los combustibles se inscribieron 111.143 instalaciones en 31.586 Declaraciones, donde el 94% de ellas correspondía a destino habitacional. Se realizaron un total de 6.567 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo a 4.067 inspecciones técnico documental y 2.500 inspecciones en terreno, obteniéndose un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del 85%. Se mantuvo el estándar establecido por nuestro modelo de foco en el riesgo, posibilitando aplicar las medidas correctivas de manera oportuna.

Tabla N°3: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	2.500	2.133	85%

En lo que se refiere sólo a Combustibles Líquidos, durante el año 2016, la unidad técnica a cargo, además de sus funciones tradicionales de fiscalización, llevó adelante tareas destinadas a dar cumplimiento a compromisos externos como el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental

(PPDA) y el Sistema de Información en línea de precios de los combustibles. En el primero de ellos, función encomendada en el DS N° 66/2009, de SEGPRES, se inspeccionaron 565 tanques de instalaciones de expendio al público de combustibles líquidos, cuyos resultados fueron oportunamente informados a la Seremi de Medio Ambiente, en el Marco del Plan de Episodios Críticos Región Metropolitana.

B) Emergencias y accidentes combustibles

En el ámbito de los accidentes, la tarea es mitigar los riesgos asociados a las actividades de la distribución y consumo de los combustibles, focalizando los planes de acción para movilizar a la industria/agentes y verificando su desempeño a través de la adquisición de información en un sistema de información estructurado, respecto de las emergencias de la industria de los combustibles, con indicadores asociados que permitan obtener un diagnóstico de la seguridad en cada uno de los segmentos.

Respecto de las tareas ejecutadas durante el año 2016, se implementaron dos estrategias con la finalidad de disminuir el nivel de emergencias en la industria del gas, dichas estrategias se concentraron en las instalaciones que registrarán más emergencias y que son de responsabilidad de las empresas, para ello se le solicitaron a las propias empresas planes de acción conducentes a lograr la disminución de sus emergencias. Lo anterior implicó que al finalizar el año 2016 la industria de la distribución de gas tuvo 49.265 incidentes y 98 accidentes, totalizando 49.363 emergencias, registrando una disminución del 9,6% de emergencias, respecto del año 2015, y de un 54% respecto de los accidentes, en el cuadro a continuación se detallan dichas cifras.

Tabla N°4: Evolución total Emergencias.

Emergencias	2015	2016	Variación
Accidente	213	98	-54,0%
Incidente	54.388	49.265	-9,4%
Total Emergencias	54.601	49.363	-9,6%

Gráfico N° 4: Comparación accidentes y emergencias ocurridas durante el año 2016 respecto de año 2015.



Respecto a la variación por segmento, la principal variación se dio en la distribución de GLP Granel con una disminución del 15,2%, la variación de los segmentos de GDR, GDR GLP y Envasado GLP.

Tabla N°5: Evolución Emergencias GAS.

Emergencias	GDR	GDR GLP	Granel GLP	Envasado GLP	Total
Accidente	3	15	11	69	98
Incidente	18.069	5.623	3.701	21.872	49.265
Total Emergencias	18.072	5.638	3.712	21.941	49.363
Variación c/r 2015	-9,2%	-13,4%	-15,2	-7,9%	-9,6%

GDR = Gas Distribución de Red

GLP = Gas Licuado de Petróleo

3. Ámbito Productos y Desarrollos Normativos

Certificación y Fiscalización Productos

Durante el año 2016, la Superintendencia realizó fiscalizaciones a puntos de venta en los que se comercializan productos eléctricos y de gas, sujetos a la obligatoriedad de certificación, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa.

El sello SEC, es un distintivo que deben traer adheridos y a la vista los productos que han sido sometidos al proceso de certificación y que permite identificar el certificado asociado a ese producto. Durante el año 2016 se certificaron y marcaron un total de 351.253.985 productos eléctricos y

100.063.965 productos de combustibles, siendo los más certificados enchufes macho y hembra, conduits rígidos, lámparas halógenas, lámparas fluorescentes compactas e interruptores manuales en el caso eléctrico y elementos de instalaciones de gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero) y cartuchos metálicos en el caso de combustibles.

Del total de productos, si realizamos un zoom a los productos certificados de uso ciudadano o denominados plug & play, durante 2016 se certificaron 150.184.332 productos eléctricos y de combustibles.

Grafico N° 5 y 6: Productos eléctricos y combustibles de mayor uso ciudadano certificados



De la misma manera y en el marco de los Compromisos de Gobierno año 2016, la Superintendencia, en conjunto con el Ministerio de Energía ha realizado acciones de difusión relativa al etiquetado de eficiencia energética, en términos que importadores y comerciantes sepan e incorporen en sus procesos comerciales esta obligación a la hora de importar y vender una serie de productos sometidos a certificación de E.E. Asimismo, se busca que los usuarios incorporen el criterio de Eficiencia Energética y exijan la correspondiente etiqueta de certificación a la hora de evaluar un determinado producto para su adquisición.

También en este ámbito se han definido estándares mínimos de desempeño energético y establecido el correspondiente etiquetado para iluminación, motores industriales y refrigeradores.

4. Ámbito Atención Ciudadana

La SEC dispone de diferentes canales de atención, los que han permitido generar una mayor cercanía con las personas y entregarles la posibilidad de realizar presentaciones o interponer reclamos de manera presencial o vía online de la manera que le resulte menos gravosa y de más fácil acceso según la localidad o región del país en que se encuentren. Durante el año 2016 realizamos 174.842, las cuales se clasifican en: 139.665 consultas; 11.341 solicitudes; 234

denuncias; y 23.470 reclamos, de los cuales 11.857 fueron gestionados directamente por la Institución, lo que equivale a un 44% más de atenciones respecto al año 2015.

Gestionamos el 99% de los reclamos recibidos en menos de 60 días y el 95% de estos en menos de 30 días.

También destacamos que somos uno de los organismos públicos que mayor cantidad de solicitudes de información por Ley de Transparencia atiende, respondiendo sólo el año 2016 más de 2800 requerimientos, en forma oportuna, en los plazos establecidos por la Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información y buscando cumplir con el principio facilitación, oportunidad y máxima divulgación en beneficio de nuestros usuarios.

La SEC, además de recibir y atender directamente reclamos y presentaciones de los usuarios contra las empresas distribuidoras que les entregan suministro eléctrico, realiza un monitoreo y control permanente sobre la gestión que las mismas empresas efectúan directamente sobre los reclamos y las presentaciones que hacen los usuarios directamente en sus oficinas comerciales o canales de atención. Este monitoreo abarca principalmente la calidad de atención, tiempos de respuesta, canales de atención, horarios de atención y resolución de las presentaciones, entre otros aspectos relevantes.

Durante el año 2016, las empresas de electricidad recibieron más de 180 mil reclamos, lo que representó un aumento superior al 3,6% en relación a los reclamos ingresados a la industria eléctrica el año 2015, dato del que quedan excluidos los reclamos por interrupciones de suministros.

Grafico N° 7: Desglose Reclamos a Empresas Electricas años 2015 y 2016



Un dato importante es que el 99% de los reclamos que reciben y atienden directamente las empresas de electricidad, son tramitados en un plazo inferior a los 30 días, lo que va en línea con las exigencias que la SEC ha hecho a las empresas sobre los tiempos de respuesta a sus clientes.

Finalmente se debe hacer presente, que de los reclamos atendidos y respondidos directamente a sus clientes por las empresas distribuidoras de electricidad, sólo un 4,6% presentó un reingreso a este órgano fiscalizador por discrepancia con la atención o con la respuesta entregada.

5. Procesos Jurídicos Relevantes

En el ejercicio de sus facultades, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, lleva adelante diversos procesos para gestionar el debido cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad que la normativa vigente establece para los productos y servicios energéticos que se comercializan en el país. Entre sus facultades, está la llevar adelante investigaciones y procesos administrativos en los casos de presentarse incumplimientos o infracciones a las normas técnicas y reglamentos que regulan estos servicios.

Durante el año 2016 la SEC monitoreo y gestionó en tribunales, procesos sancionatorios relevantes, por multas que habían sido recurridas ante tribunales por las empresas sancionadas, entre estos casos tenemos:

1. Multa a Chilectra por \$ 670 millones: En Abril 2014 se interrumpe el suministro a más de 45 mil clientes. La investigación SEC determinó que hubo falta de mantención en instalaciones de Chilectra.
2. Multa a Lipigas por \$470 millones: Durante el 2015 SEC investiga a empresas de GLP y determina que sus controles de calidad de GLP son insuficientes para asegurar la calidad exigida al combustible que venden.
3. Multa a operadoras de Cable (VTR – ENTEL) por \$500 millones: Durante el 2015 SEC investiga denuncia por decodificadores sin certificación reglamentaria. Sancionando a VTR, Entel, y Direct TV.

Del total de procesos que terminaron con recursos en tribunales (65 casos), en el 97% de éstos (63 casos) los tribunales ratificaron durante el año 2016 la sanción cursada y las acciones instruidas por la SEC, lo que significó que de los \$3.800 millones, los tribunales confirmaron multas por \$3.200 millones.

4. Desafíos para el año 2017

Energías Renovables No Convencionales (ERNC)

- Implementación de una aplicación informática -Plataforma ERNC- que permita a los ciudadanos realizar el proceso de conexión de las instalaciones de generación ciudadana basadas en ERNC según lo establece la Ley 20.571.
- Desarrollar un marco y exigencias técnicas, para instalaciones de autoconsumo ERNC sin inyecciones a la Red.

Ámbito Eléctrico

- **Disminuir las horas de interrupción del usuario final.**
 - Establecer nuevo procedimiento para la calificación de interrupciones de suministro eléctrico propuestas como Fuerza Mayor.
 - Disminuir los tiempos de interrupción a través de la metodología de focalización, priorización y planes de acción para alimentadores que contribuyen en mayor proporción al SAIDI.
 - Desarrollo, consolidación y puesta en marcha del proceso de Estudio de Análisis de Falla.
 - Seguimiento a las Auditorías que realice el Coordinador Eléctrico Nacional (CEN) y al cumplimiento del desempeño de los coordinados.
 - Participación en el desarrollo de los restantes Reglamentos que establece la Ley de Transmisión
- **Aumentar la certeza del usuario en los procesos facturación:**
 - Para efectos de medir la percepción del usuario respecto del servicio eléctrico, se utilizan 2 herramientas: encuesta y reclamos. En estos últimos, para evaluar el desempeño de las empresas, históricamente se han considerado sólo los reclamos de “segundo piso” (aquellos que interpone el usuario directamente en SEC); sin embargo, durante el año 2017, se incorporarán al análisis los reclamos de primer piso (presentados en la concesionaria de energía eléctrica), lo que permitirá medir de mejor manera lo sucedido en la industria, para lo cual se deberán adaptar modelos de información y gestión. Además, durante el año 2017 se incorporará una nueva herramienta de medición: el tracking, que consiste en una metodología de captura vía telefónica, que será realizada mensualmente por empresas encuestadoras, quienes enviarán la información a SEC para que proceda con las gestiones correspondientes.
 - En la Agenda Energética 2050, se anunció la disminución de las brechas de precios que pagan distintos usuarios a nivel nacional por la energía recibida. Para esto, se plantearon modificaciones reglamentarias, en donde se reconoce el aporte de cada comuna a la generación (RGL – Reconocimiento de la Generación Local) y se estableció una banda de

precios por energía (ETR – Equidad Tarifaria Residencial). Es misión de SEC fiscalizar el correcto cumplimiento de estas nuevas disposiciones, las cuales comenzarán a regir durante el año 2017. Para esto, se deberán disponer los medios, procedimientos y metodologías para cumplir lo instruido.

- **Disminuir el riesgo a las personas en el uso del energético electricidad – Sistema de Certificación**
 - Diseño del marco normativo para la certificación eléctrica para instalaciones interiores (procedimientos y protocolos de inspección).
 - Consulta pública del borrador de la Resolución Exenta que establece procedimiento para la autorización y control de entidades de inspección de instalaciones eléctricas de consumo en baja tensión.

Ámbito Atención Ciudadana:

- **Nuevos convenios de atención presencial con Municipalidades:** El año 2017, en el marco del proyecto de aumentar la cobertura para el ingreso presencial de reclamos, se gestionarán y establecerán convenios con 15 nuevas municipalidades en aquellas localidades donde no existe oficina de la SEC. Este acuerdo permitirá que estas entidades ingresen reclamos presenciales de sus ciudadanos directamente en esa comuna, de manera tal que las personas no deban trasladarse de una localidad a otra con el impacto en tiempo y recursos que ello conlleva.
- **Actualización canales de atención online:** Se mejorará el canal digital para ingreso de denuncias en la SEC por problemas en productos o instalaciones relacionadas con los servicios energéticos, ello con el objetivo de facilitar tanto el ingreso de estas presentaciones como su posterior gestión ya sea en las instituciones involucradas como de la propia Superintendencia.

Ámbito Combustible:

- **Emergencias Combustibles:** Durante el año 2017, en el ámbito del monitoreo indirecto de las emergencias, se trabajará en el proceso de agregar a los actuales planes de cuenta, la parte faltante en la cadena de distribución completa como son Plantas, Transporte y Estaciones de Servicio, con diferentes etapas de avance. En plantas y transporte, se enviarán los planes de cuenta a las empresas para el inicio del ingreso de información; mientras que en las Estaciones de Servicio, se determinará la línea base y meta para la reducción de emergencias.
- **Calidad de los combustibles:** se actualizarán los procedimientos que regulan el control permanente de la calidad (oficios circulares 3280 en gas y 1577 en líquidos) y se monitoreará su desempeño. En calidad de servicio, se trabajará en levantar un diagnóstico inicial, para determinar un modelo de monitoreo a la industria.

5. Anexos

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

- Ley 18.410 de 1985 del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, “Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”. Última modificación por medio de Ley 20.586, de fecha 16 de mayo de 2012.
- D.F.L. N° 4/20.018 de 2007 Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción, Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 1 de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos.
- D.F.L. N° 323 de 1931 del Ministerio del Interior:
Ley de Servicios de Gas

- Misión Institucional

Supervigilar la adecuada operación de los productos y servicios energéticos del país en términos de seguridad y calidad; fiscalizando, en los distintos niveles del mercado, que las operaciones y el uso de estos recursos se den en condiciones de seguridad para las personas, en conformidad a la normativa vigente y resguardando los derechos de todos los actores.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2016

1	Renovación Tecnológica que corresponde a una nueva fase de la actualización de toda la infraestructura tecnológica computacional que posee la institución con el fin de hacer frente al aumento creciente de la demanda por información e interacción con la ciudadanía y en línea con los altos niveles de sistematización de procesos institucionales, los que día a día incorporan nuevas tecnologías y nuevas plataformas de interacción con las personas.
2	Diplomado de excelencia en Servicio, que corresponde a la participación de una nueva generación de funcionarios en la tercera versión del Diplomado con el que se busca mejorar las habilidades, entregar herramientas y conocimientos técnicos y establecer un lenguaje y prácticas de trabajo entre los funcionarios, tendientes a mejorar el servicio que se entrega a la ciudadanía.
3	Ley de Transmisión de Energía, que corresponde a los recursos recibidos por la entrada en vigencia de la nueva Ley de Transmisión Eléctrica. Estos recursos se componen de gasto en personal y de bienes y servicios de consumo.
4	Ley de Equidad Tarifaria, que corresponde a los recursos recibidos por la entrada en vigencia de la nueva Ley de Equidad Tarifaria. Estos recursos se componen de gastos en personal.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Asegurar el correcto funcionamiento del sistema energético del país, en sus distintos niveles de operación, por medio de la fiscalización de las instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en base a las políticas y la normativa vigente en la materia, resguardando el uso eficiente y eficaz de los recursos fiscales, a través de la focalización en las áreas de operación donde la intervención de la SEC genera un mayor impacto en la seguridad de las personas.
2	Desarrollar y mantener actualizada la normativa técnica en el sector energético sujeto a la fiscalización de la SEC, a través de la generación de reglamentos y protocolos, que den cuenta de las variaciones y desarrollos que se presentan en el sector; y las definiciones del Ministerio de Energía, tendientes a dotar a los usuarios del sistema de productos y artefactos con mayor estándar de seguridad y mejor desempeño energético.
3	Fortalecer el proceso de autorizaciones a organismos e instaladores; y, la entrega de concesiones, tanto en los ámbitos de electricidad, gas y combustibles líquidos, con el objeto que instaladores, usuarios y empresas accedan a un servicio de mejor calidad, mayor resolución y donde las responsabilidades y tiempos destinados a cada actor y etapa del proceso están adecuadamente determinados.
4	Promover el auto cuidado y el uso responsable de los servicios y productos energéticos que se comercializan en el país, fomentando la educación y el acceso a información relevante sobre derechos y deberes de las personas en materias de electricidad y combustibles; y la atención oportuna de los distintos tipos de requerimientos a través de nuestros canales de contacto.

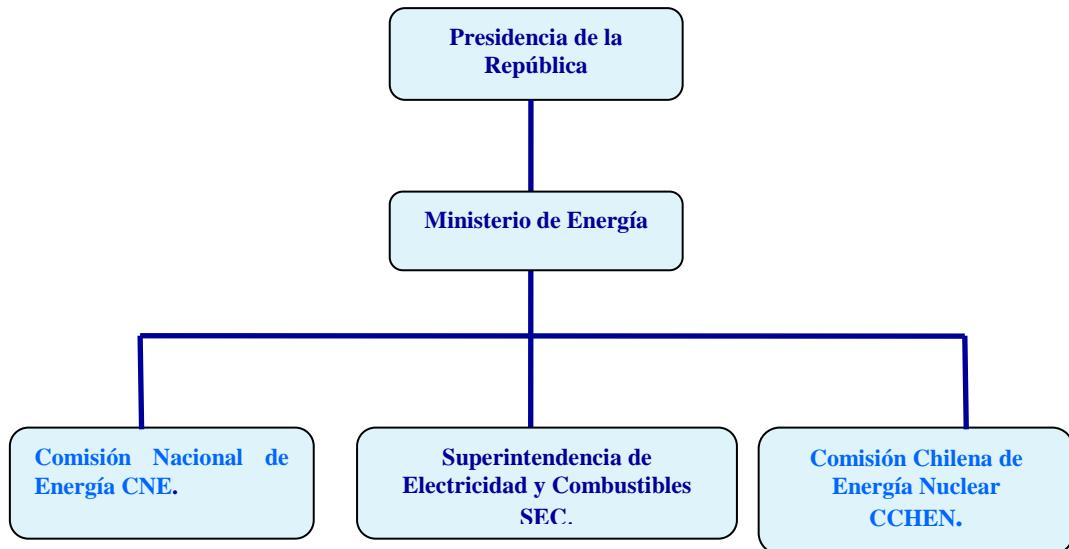
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

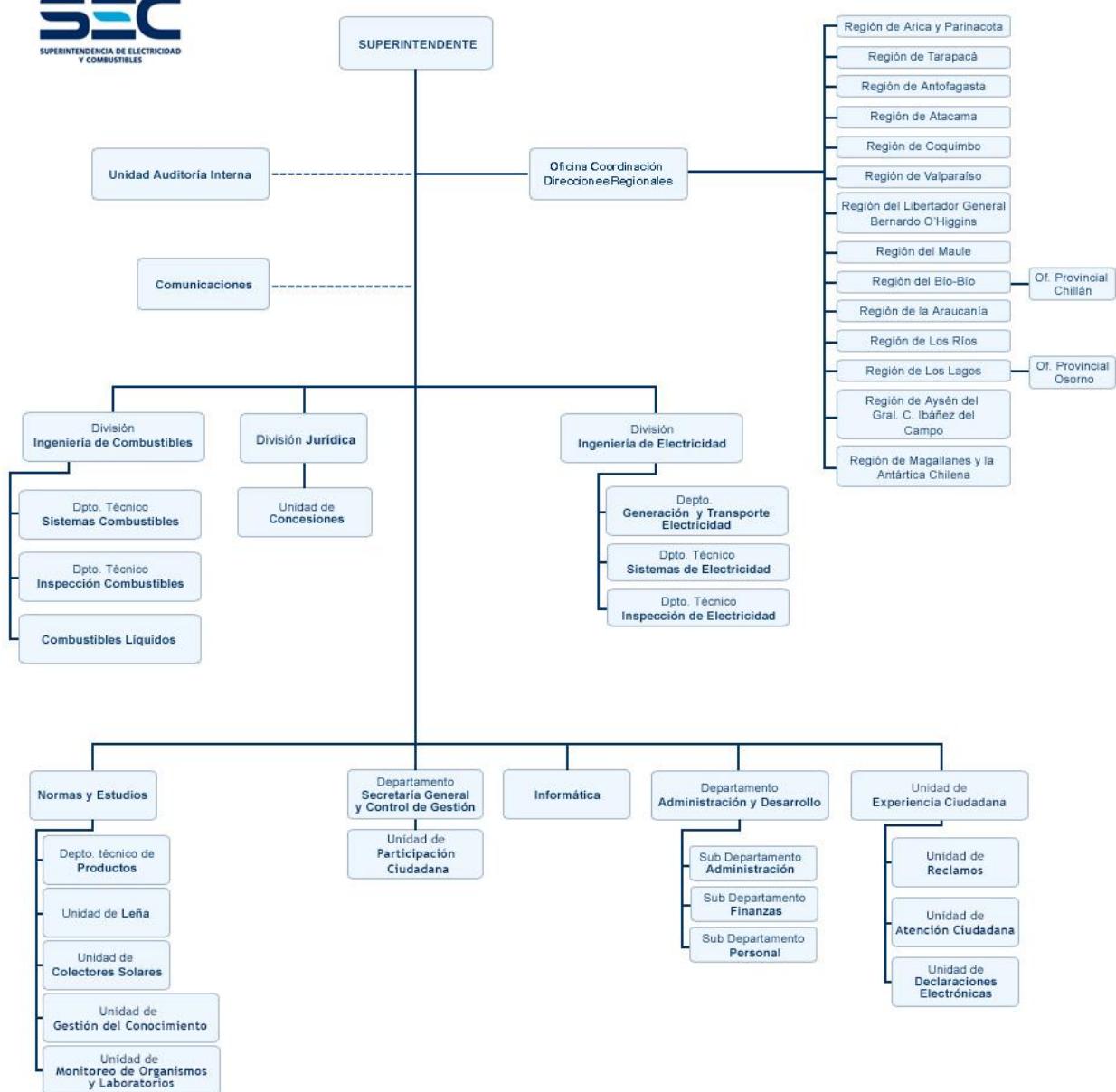
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización – Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.	1 - 2
2	Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles - Generación y desarrollo de normas, instructivos y estudios base.	2
3	Autorizaciones y registros - Autorizar y registrar a través de Resolución a organismos, personas y empresas para que operen en el sector energético.	3
4	Atención a la ciudadanía - Atender sus consultas, reclamos y sugerencias; educar y promover sus derechos en el uso de los energéticos	4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



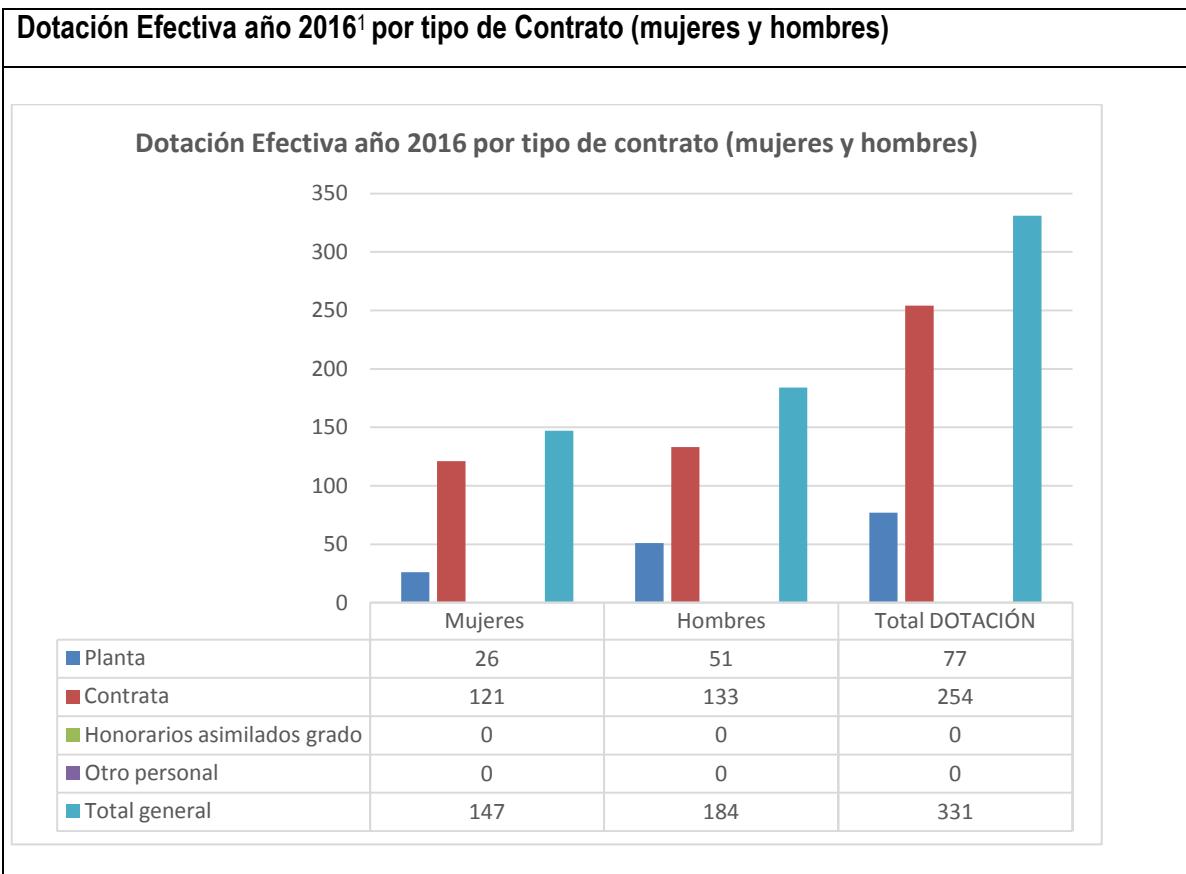


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Luis Avila Bravo
Jefe División Ingeniería Eléctrica	Jack Nahmías Suárez
Jefe División Ingeniería Combustibles	Alejandro Lemus Moreno
Jefe División Jurídica	Sergio Corvalan Valenzuela
Jefe Departamento de Normas	Jaime González Fuenzalida
Jefa Departamento Secretaría General	Marta Cabeza Vargas
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Christian Miño Contreras

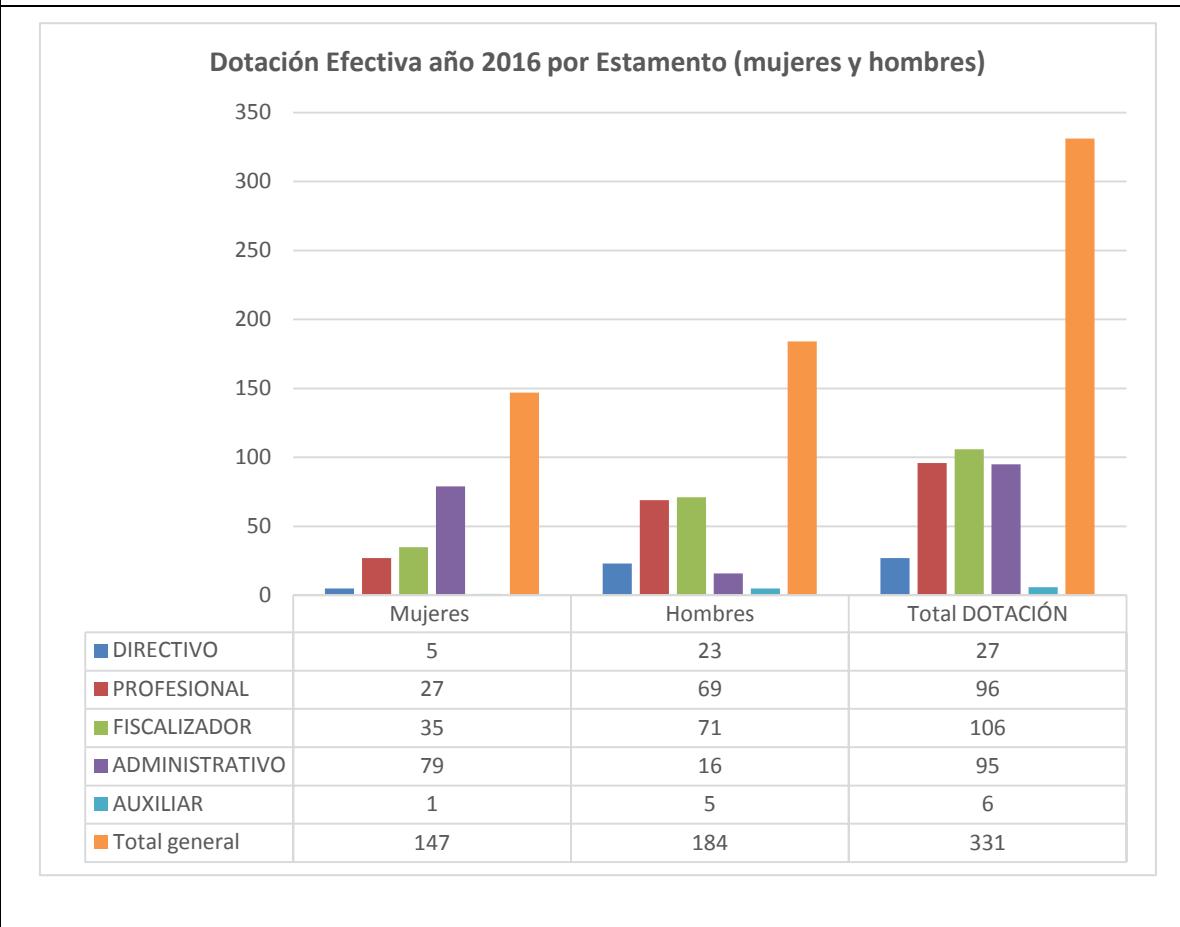
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal



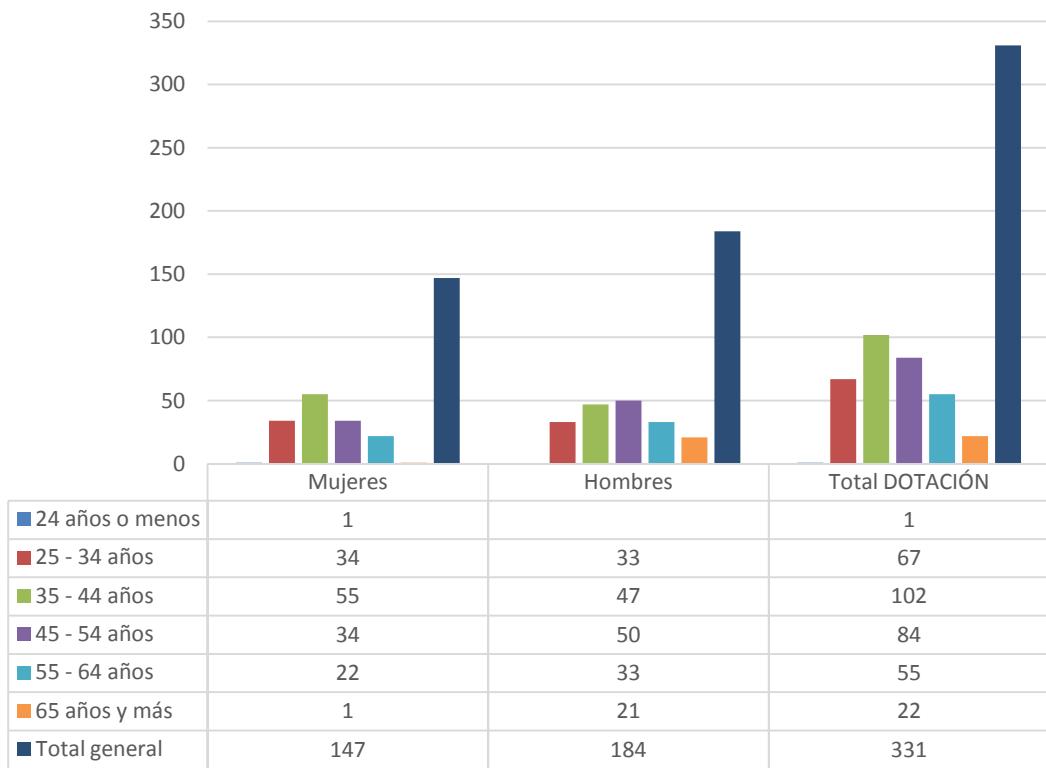
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2016 por Estamento (mujeres y hombres)

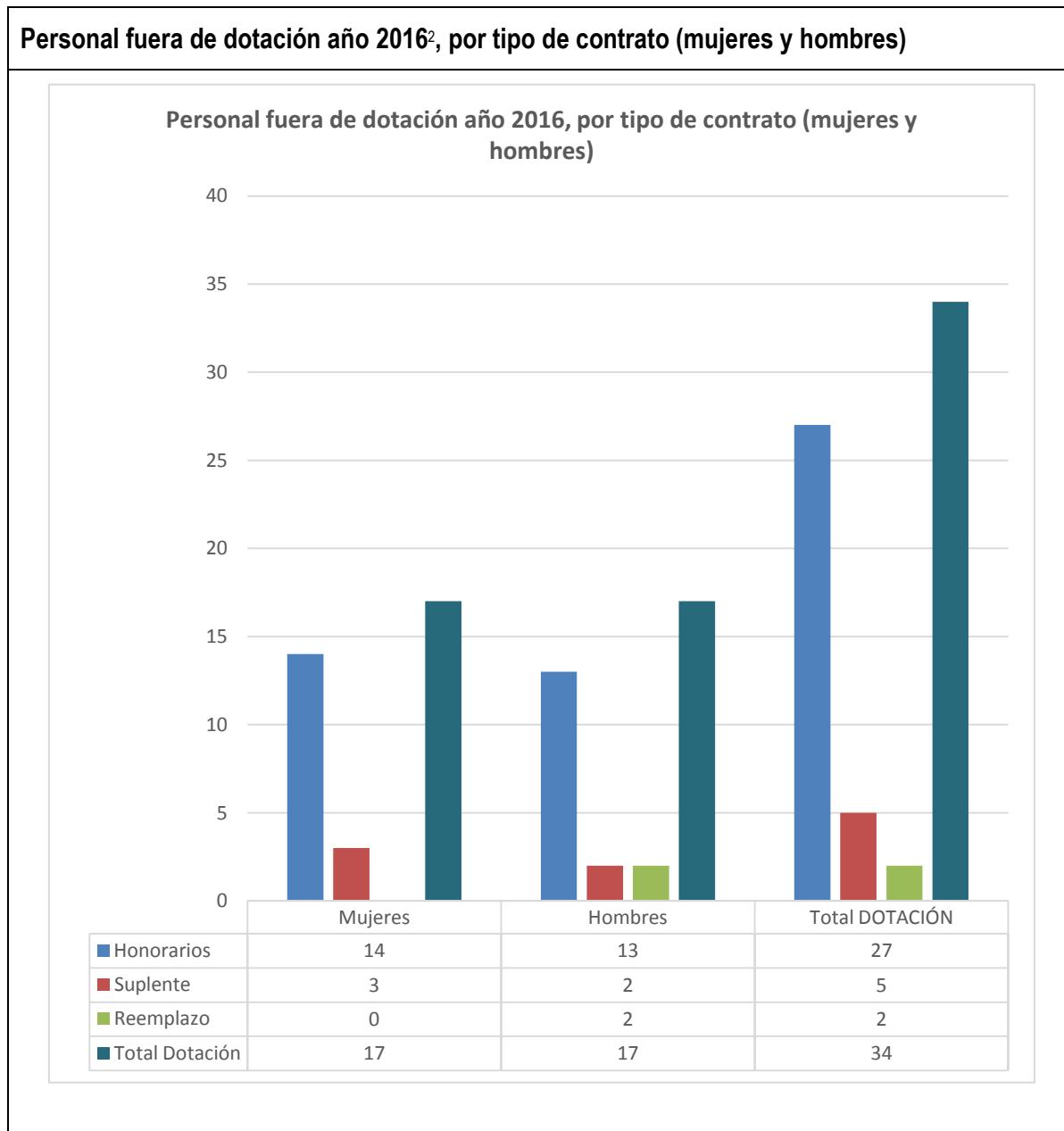


Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



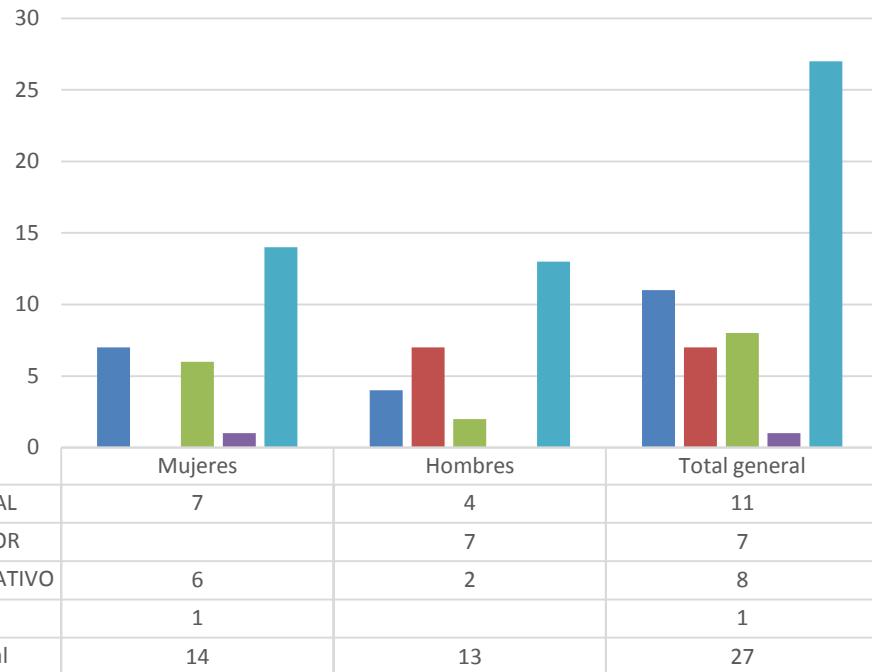
b) Personal fuera de dotación



2 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 2016.

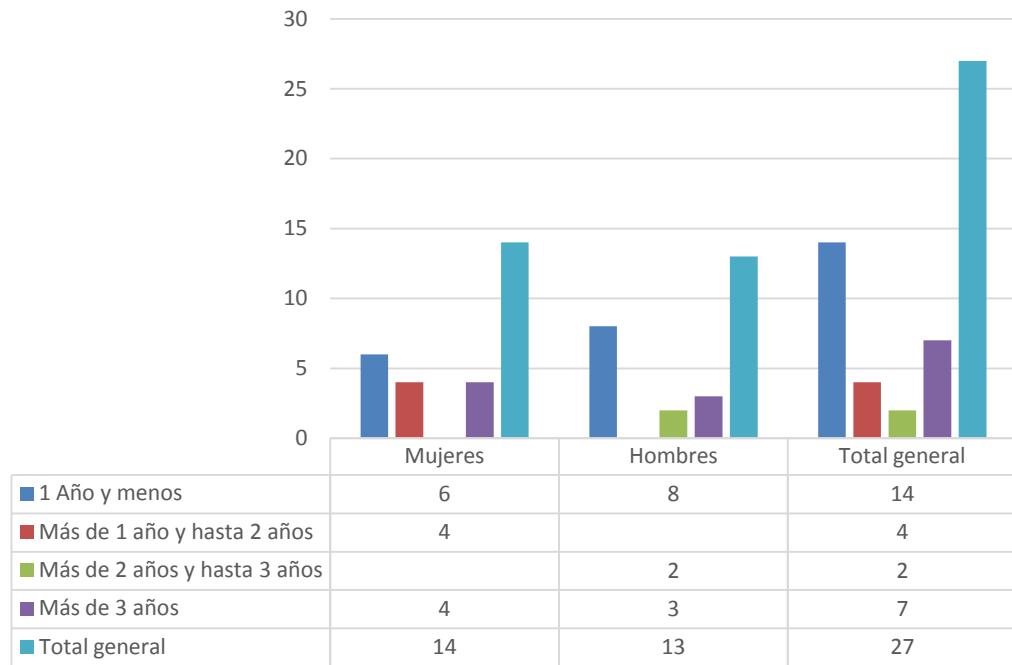
Personal a honorarios año 2016 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Personal a honorarios año 2016 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2016 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Personal a honorarios año 2016 según permanencia en el Servicio
(mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(Nº de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	50	76	152	
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+1/Nº de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	58,3	100	171,5	
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	8,98	8,15	110,2	
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	0,30	30	
• Funcionarios fallecidos	(Nº de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	
- Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(Nº de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,86	0	0	
○ otros retiros voluntarios	(Nº de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	5,88	5,44	92,5	
• Otros	(Nº de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,24	1,81	68,5	

3 La información corresponde al período Enero 2016 - Diciembre 2016 y Enero 2015 - Diciembre 2015, según corresponda.

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

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 9 de la ley de presupuestos 2016.

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

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(Nº de funcionarios ingresados año t / Nº de funcionarios en egreso año t)*100	82,76	103,7	125,3	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(Nº de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (Nº de funcionarios de la Planta Efectiva) *100	3,95	0,00	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(Nº de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	6,88	7,09	103,1	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(Nº funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	64,30	61,33	95,4	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum(Nº \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * Nº \text{ participantes en act. de capacitación año t}) / Nº \text{ de participantes capacitados año t}$	26,87	28,75	106,9	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	(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	4,26	10,00	234,7	
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	Nº de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t *100	0,31	0,00	0	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(Nº de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,77	0,89	86,5	

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(Nº de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,53	0,24	220,8	
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	0,07	0,06	116,6	
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	1,05	1,16	90,5	
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Nº de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99	99	100	
	Nº de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	1	1	100	
	Nº de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	100	
	Nº de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	100	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ 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 ¹² 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		
9. Regularización de Honorarios					

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

11 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.

12 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(Nº de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	129,1 5	8,00	1614,4	
9.2 Efectividad proceso regularización	(Nº de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Nº de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	140,9 1	20,00	14,2	
9.3 Índice honorarios regularizables	(Nº de personas a honorarios regularizables año t/ Nº de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	36,36	100	36,4	

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Denominación	Cuadro 2 Ingresos y Gastos devengados año 2015 – 2016		Notas
	Monto Año 2015 M\$ ¹³	Monto Año 2016 M\$	
INGRESOS	12.976.152	12.000.247	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	154.402	135.069	
APORTE FISCAL	12.748.228	11.807.030	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.093	1.952	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	69.428	56.196	
GASTOS	12.861.901	12.409.774	
GASTOS EN PERSONAL	9.690.278	9.645.000	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.357.906	2.193.249	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	96.550	79.555	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	482.683	259.927	
SERVICIO DE LA DEUDA	234.484	232.043	
RESULTADO	114.251	-409.527	

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,03782.

b) Comportamiento Presupuestario año 2016

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	11.936.552	11.983.513	12.000.247	-16.734	
08	01		OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.754	117.173	135.069	-17.896	
			Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	10	58.269	72.891	-14.622	
09	99		Otros	3.744	58.904	62.178	-3.274	
09	01		APORTE FISCAL	11.929.674	11.807.030	11.807.030		
			Libre	11.929.674	11.807.030	11.807.030		
10	03		VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.114	3.114	1.952	1.162	
			Vehículos	3.114	3.114	1.952	1.162	
12	10		RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	10	56.196	56.196		
			Ingresos por Percibir	10	56.196	56.196		
			GASTOS	11.936.562	12.424.371	12.409.774	14.597	
21			GASTOS EN PERSONAL	9.599.838	9.628.138	9.645.000	-16.862	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.071.439	2.218.414	2.193.249	25.165	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		80.500	79.555	945	
	01		Prestaciones Previsionales		22.000	21.272	728	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		58.500	58.283	217	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	265.275	265.275	259.927	5.348	
	03		Vehículos	32.867	32.867	31.991	876	
	04		Mobiliario y Otros	15.570	14.570	14.219	351	
	05		Máquinas y Equipos	14.401	15.401	14.968	433	
	06		Equipos Informáticos	57.138	57.138	53.638	3.500	
	07		Programas Informáticos	145.299	145.299	145.111	188	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	232.044	232.043	1	
	07		Deuda Flotante	10	232.044	232.043	1	
			RESULTADO	-10	-440.858	-409.527	-31.331	

Nota: Presupuesto excedido debido a un Decreto modificadorio que rebaja el presupuesto del subt. 21, del cual este servicio sólo tuvo conocimiento al cierre del año presupuestario.

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016.

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

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

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2016/ 2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)		94,44	94,36	97,86	100,4	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados] [IP percibidos / IP devengados] [IP percibidos / Ley inicial] [DF/ Saldo final de caja]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		53,90	51,28	119,1	232,25	2
			45,06	45,61	85,85	188,22	2

Notas:

- 1) Nuestra institución no solicitó aportes adicionales a los presupuestados
- 2) Para el año 2016 el saldo final de caja no alcanza a financiar la deuda flotante situación que se ve corregida en la medida que se perciban los ingresos devengados no percibidos.

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1,08295 y 1,03782 respectivamente.

19 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.

20 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 2016 ²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		452.521	-409.526	42.995
Carteras Netas			-169.639	-169.639
115	Deudores Presupuestarios	84.004		84.004
215	Acreedores Presupuestarios		-253.643	-253.643
Disponibilidad Neta		426.429	238.090	188.339
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	426.429	-238.090	188.339
Extrapresupuestario neto		26.092	-1.797	24.295
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	57.636	59.353	116.989
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-5.969	-79.693	-85.662
216	Ajustes a Disponibilidades	-25.575	18.543	-7.032
219	Traspasos Interdependencias			

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6 Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2016				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Renovación Tecnológica	303.000	303.000	301.112	Debido a que nuestra institución se ha orientado hacia soluciones tecnológicas es que este proyecto nace con la idea de hacer frente al cambio tecnológico necesario para el desarrollo de las tareas de nuestro servicio
Diplomado de Excelencia de Servicio	30.250	30.250	30.250	Corresponde a la tercera versión de este diplomado el cual busca establecer un idioma común entre los funcionarios con el fin de poder identificar mejoras en nuestra manera de entregar nuestros servicios hacia los ciudadanos.
Ley de Transmision de Energía	252.662	252.662	196.975	Corresponde a los recursos recibidos por la entrada en vigencia de la nueva ley de transmisión de energía, estos recursos se componen de gastos en personal y de bienes y servicios de consumo
Ley de Equidad Tarifaria	27.250	27.250	0	Corresponde a los recursos recibidos por la entrada en vigencia de la nueva ley de Equidad Tarifaria, estos recursos se componen de gastos en persona

f) Transferencias²²

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no realizó transferencias el año 2016.

g) Inversiones²³

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no ejecutó Inversiones el año 2016.

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

23 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2016

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2016	Porcentaje de Logro ²⁴ 2016
				2014	2015	2016		
Fiscalización	Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	(Nº de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones inspeccionadas en el año t)*100	%	83 (5476/ 6627)* 100	83 (5377/ 6504) *100	83 (5247/ 6299)* 100	82 (5068/ 6180)* 100	100,0%
Enfoque de Género: No								
Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t.	(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	%	100.0 (16.0/1 6.0)*10 0	100.0 (15.0/ 15.0)* 100	100.0 (15.0/ 15.0)* 100	100.0 (15.0/1 5.0)*1 00	100,0%
Enfoque de Género: No								
Fiscalización - Fiscalización Directa	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	10.8 552.3/ 51.0	10.8 542.0/ 50.0	10.7 524.9/ 49.0	10.5 515.0/ 49.0	100,0%
Enfoque de Género: No								

24 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta	Porcentaje de Logro ²⁴ 2016
				2014	2015	2016		
Fiscalización - Fiscalización Directa	Porcentaje de ejecución de las actividades del subprograma de fiscalización de combustibles líquidos en el año t, respecto del total de actividades programadas en el año t.	(Nº de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en año t//Nº de tanques de almacenamiento de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t)*100	%	108 (549/5) 10)*10 0	0 50)*10 0	103 (565/5) 50)*10 0	100 (550/5) 50)*10 0	100,0%
	Enfoque de Género: No							
Autorizaciones y registros - Concesiones	Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión cuyo tiempo de informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles, desde que está completo el expediente hasta el despacho del documento en el año t.	(Nº de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en un tiempo menor o igual a 55 días hábiles en el año t/total de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en el año t)*100	%	54.5 (6.0/11) .0)*100	0.0 66.0)*1 100	78.8 (52.0/ 6.0)*1 00	68.8 (11.0/1 6.0)*1 00	100,0%
	Enfoque de Género: No							
Atención de la Ciudadanía - Atención de Consultas y Reclamos.	Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días en el año t, respecto del total de reclamos ingresados entre noviembre del año t-1 y octubre del año t.	(Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días en el año t/Total de reclamos ingresados entre noviembre del año t-1 y octubre del año t.)*100	%	85 (8181/ 9673)* 100	0 3/2021 6)*100	99 (2008 /32021)*100	88 (11440 /13000)*100	100,0%
	Enfoque de Género: No							

Resultado Global Año 2016: 100,0 %

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Compromiso N° 1: Realizar una campaña revitalizada del etiquetado de eficiencia energética.

Durante el año 2016 el Ministerio de Energía, con el objeto de fortalecer el Etiquetado de Eficiencia Energética, su conocimiento por parte de la ciudadanía y su interés por preferir productos eficientes realizó las siguientes campañas comunicacionales:

- “El Reto de la Energía”: lanzada en noviembre de 2016 con énfasis en el uso doméstico de la energía y con consejos para su buen uso, entre lo más destacado es el etiquetado de artefactos como forma de seleccionar los equipos más eficientes.
- Programa “Mi Hogar Eficiente”: Este programa tuvo por objetivo sensibilizar y capacitar a los beneficiarios en materias relacionadas a la eficiencia energética, dándoles a conocer los beneficios que trae consigo el recambio tecnológico y otros consejos prácticos que pueden realizar tanto dentro como fuera del hogar. Dentro de la capacitación que se realiza a los beneficiarios se hace énfasis en la importancia de seleccionar artefactos eficientes a través del etiquetado.
- Redes Sociales: se ha desarrollado una estrategia de comunicación en redes sociales para informar de eficiencia energética, y dentro de los consejos más distribuidos es el de utilizar la etiqueta de eficiencia energética como herramienta para seleccionar productos eficientes.

Compromiso N° 2: Implementar estándares mínimos de desempeño energético para iluminación, motores industriales y refrigeradores

El Ministerio de Energía estableció los Estándares Mínimos de Eficiencia Energética para Iluminación mediante la Resolución Exenta N° 60 del 1.12.2013; de refrigeradores mediante Resolución Exenta N° 74 del 30.12.2014; y de Motores mediante Resolución Exenta N° 3 del 03.02.2017.

A partir de esto la SEC emitió las Resoluciones N° 6277 del 12.12.2014 de Lámparas Incandescentes y N° 8838 del 15.06.2015 de Refrigeradores, las cuales notificaron a los Organismos de Certificación que sólo podrían emitir certificados de aprobación de aquellos productos que cumplan con los estándares y fechas establecidos por el Ministerio de Energía.

Anexo 6: Informe Preliminar²⁵ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁶ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016)

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee compromisos en los Programas/ Instituciones Evaluadas entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2016.

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

26 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ENERGIA	PARTIDA PRESUPUESTARIA	24
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	04

FORMULACIÓN

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	99%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						99%

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

Nº	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		Indicadores Descuento por error	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Final
		Ponderación	Nº Indicadores Comprometidos	Ponderación	Nº Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	80%	6	80%	6	0		80%

2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	20%	8	17%	7	No aplica	Si	19%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0%	0	No aplica		0%
	Total	100%	14	97%	13	0		99%

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
(Cumplimiento Metas)**

Nº	Indicador	Meta 2016	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de ejecución de las actividades del subprograma de fiscalización de combustibles líquidos en el año t, respecto del total de actividades programadas en el año t.	100	103	103,0	No	15,0	15,0
2	Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	82	83	101,2	No	25,0	25,0
3	Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t.	100,0	100,0	100,0	No	5,0	5,0
4	Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión cuyo tiempo de informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles, desde que está completo el expediente hasta el despacho del documento en el año t.	68,8	78,8	114,5	No	5,0	5,0
5	Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días en el año t, respecto del total de reclamos ingresados entre noviembre del año t-	88	99	112,5	No	15,0	15,0

	1 y octubre del año t.					
6	Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.	10,5	10,7	101,9	No	15,0
	Total:				80	80

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

Nº	Indicador	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Compromisos		
			Medir	Informar	Publicar
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	22	Si	SI	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	3	Si	SI	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,00	Si	SI	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si	SI	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,22	Si	SI	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	34,09	No	SI	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si	SI	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	91	Si	SI	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	22-03-2017 17:46

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Esta Superintendencia de Electricidad y combustibles no posee Convenio de Desempeño Colectivo.

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.

- Género

La implementación de medidas de Género se aplicó en la Superintendencia por primera vez el año 2015. Por ello, se adoptaron inicialmente una serie de medidas internas y se establecieron compromisos que posibilitaran la instalación de este tema en el Servicio. Los compromisos y los resultados alcanzados durante el año 2015 se resumen en:

Medida N°1.- Actualización del Diagnóstico Institucional en materias de Género:

Se midieron los indicadores diseñados en el año anterior, y se identificaron las principales brechas en materias de género que se encuentran en la SEC, tanto internas como de servicio a la ciudadanía, para establecer un plan de trabajo a implementar durante el año 2017. Este diagnóstico fue presentado a la autoridad a través de Memorando N° 1424532.

Medida N°2.- Elaboración de una Política Institucional de Equidad de Género y No discriminación:

A través del Equipo de Trabajo conformado para la Equidad de Género, se coordinó la elaboración de una Política de Equidad de Género y No Discriminación para la SEC, que pretende sentar las bases para la incorporación de la Equidad e Igualdad de género en el trabajo y en la entrega de atención ciudadana. Esta política fue oficializada a través de la resolución N°16699, de fecha 27 de diciembre de 2016.

Medida N° 3.- Elaboración de una guía de uso del lenguaje inclusivo:

Junto a la elaboración de la política de Equidad de Género, se trabajó en un documento que entregará lineamientos para un mejor uso del lenguaje escrito, tanto formal como informal, y evitar de esa manera, ciertas inequidades de género que se encuentran arraigadas en las personas, y que por lo tanto, tienden a no reconocer. Esta Guía fue presentada a la autoridad a través de Memorando N° 1424532.

Medida N°4.- Incorporar en los sistemas de información datos desagregados por sexo:

En este ámbito se identificaron los sistemas de información que cuentan con datos desagregados, y aquellos que debiendo contar con datos, no existe la variable. Tanto los datos desagregados, como las acciones a realizar para incorporar la variable género en el resto de los sistemas de información que se requieren, fueron incorporados en el diagnóstico, presentado a la autoridad a través de Memorando N° 1424532.

Todas las medidas comprometidas fueron implementadas durante el año 2016, por lo que no existen acciones pendientes. Para el año 2017 se comprometió un nuevo plan de trabajo, el cual tendrá mayor impacto sobre la gestión del Servicio, al considerarse capacitaciones en el tema, y la implementación de una encuesta ciudadana, para conocer la percepción del público y lograr identificar brechas de género, y las medidas necesarias para reducir dichas brechas.

- Descentralización / Desconcentración

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no estableció compromisos ni implementó medidas en el ámbito de Descentralización / Desconcentración para el año 2016.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2016

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee Leyes promulgadas durante 2016.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee premios o reconocimientos institucionales durante el año 2016.

El Balance de Gestión Año (BGI 2016), fue elaborado con la información y resultados aportados por las Áreas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles



JACK NAHMÍAS SUÁREZ
Jefe División Ingeniería de Electricidad



JAIME GONZÁLEZ FUENZALIDA
Jefe Departamento de Normas



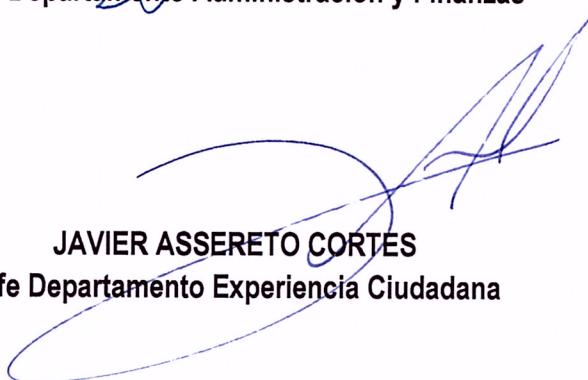
SERGIO CORVALAN VALENZUELA
Jefe División Jurídica



ALEJANDRO LEMUS MORENO
Jefe División Ingeniería Combustibles



CHRISTIAN MIÑO CONTRERAS
Jefe Departamento Administración y Finanzas



JAVIER ASSERETO CORTES
Jefe Departamento Experiencia Ciudadana