



DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA

INFORME FINAL

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Número de Informe: 81/2014
11 de febrero del 2015



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

PUCE N° : 15.057/2014
DIR N° : 1.997/2014

INFORME FINAL N°81, DE 2014, SOBRE
AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE
RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y
RESPUESTA DE RECLAMOS EN LA
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y
COMBUSTIBLES.

SANTIAGO, 11 FEB. 2015

ANTECEDENTES GENERALES

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Contraloría General para el año 2014, y en conformidad con lo establecido en los artículos 95 y siguientes de la ley N°10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, se realizó una auditoría al proceso de recepción, tramitación y respuesta de reclamos en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, ingresados a dicha entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2014. El equipo que desarrolló la fiscalización fue integrado por el Sr. Sergio Seguel Canessa y el Sr. Francisco Moraga Illanes, como auditores, y el Sr. Iván López Méndez, como supervisor.

La ley N°18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, establece en el artículo 1°, inciso primero, que la SEC es una institución funcionalmente descentralizada, y se relaciona con el gobierno por intermedio del Ministerio de Energía.

Según el artículo 2°, del citado cuerpo normativo, su objeto es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

A su vez, el numeral 17, del artículo 3°, de la referida ley N°18.410, señala en lo que interesa, que corresponderá a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar.

A LA SEÑORITA
PATRICIA ARRIAGADA VILLOUTA
CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA (S)
PRESENTE

Contralor General de la República
Subrogante



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Agrega dicha normativa que los reclamos serán comunicados por la Superintendencia a los afectados, fijándoles un plazo prudencial para informar. Si dicho informe fuere suficiente para esclarecer la cuestión debatida, dictará resolución inmediata. Si el afectado no contestare en el plazo fijado o si el hecho imputado fuere estimado de gravedad, la superintendencia deberá disponer que se practique una investigación que le permita formarse juicio completo y dictar la resolución que sea procedente.

En este contexto, a través de la resolución exenta N°2.144, de 5 de noviembre de 2012, la SEC estableció la Unidad de Experiencia del Cliente, cuya función es asesorar y apoyar al Superintendente y los directores regionales en la labor de velar por la calidad de los servicios que se entregue a los usuarios y consumidores que reclamen ante la aludida superintendencia. En particular, en lo relativo a recibir, gestionar, responder y resolver de manera oportuna y clara todas las consultas, solicitudes, reclamos y recursos derivados de los requerimientos, que realicen los usuarios a nivel nacional. En relación con la materia, esa superintendencia dispuso mediante la orden de servicio N°4, de 19 de agosto de 2013, procedimientos para la recepción y tratamiento de requerimientos de los usuarios y para la relación de la ya mencionada unidad de experiencia del cliente con otras áreas.

Cabe precisar que con carácter confidencial, el 13 de noviembre de 2014 fue puesto en conocimiento de esa entidad el preinforme de observaciones N°81, de 2014, para que formulara los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó mediante oficio N°13.517, de 10 de diciembre de igual anualidad.

OBJETIVO

La fiscalización tuvo por objeto efectuar una auditoría a los procesos de recepción, tramitación y respuesta de reclamos en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, ingresados a dicha entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2014.

La finalidad de la revisión fue verificar que el citado procedimiento de atención de reclamos, se ciñera a las disposiciones normativas que resulten aplicables.

METODOLOGÍA

El trabajo se desarrolló de acuerdo con la Metodología de Auditoría de este Organismo Fiscalizador y los procedimientos de control aprobados mediante las resoluciones exentas N°s 1.485 y 1.486, ambas de 1996, e incluyó la ejecución de pruebas de validación, análisis de la información recopilada, visitas a terreno, y la aplicación de los medios técnicos que se consideraron necesarios, además de entrevistas con los funcionarios que intervinieron en las materias examinadas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

UNIVERSO Y MUESTRA

Para efectos de esta auditoría, y de acuerdo con los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada mediante oficio N°10.106 de 15 de septiembre de la misma anualidad, validados por esta Contraloría General, se determinó un universo conformado por 4.310 reclamos ingresados a dicha superintendencia entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2014, detallados en el anexo N°1.

La muestra examinada ascendió a 120 reclamos, que equivalen al 2,8% del universo previamente identificado, obtenidos mediante un muestreo por registro estratificado, con un nivel de confianza de 95%, una tasa de error de 3% y precisión de 3%, parámetros estadísticos aprobados por esta Entidad Fiscalizadora (anexo N°2 de este informe).

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Del examen practicado, y considerando los argumentos y antecedentes aportados por la autoridad en su respuesta, acerca de las situaciones observadas en este informe, se determinó lo siguiente:

CONTROL INTERNO

1. Respecto a las normas específicas en el procedimiento de atención a reclamos.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles no contempló en su procedimiento de atención de reclamos, normas específicas que regulen todas las etapas relacionadas con el aludido procedimiento, tales como plazos internos para la atención de estos, flujogramas y las responsabilidades específicas de cada uno de los involucrados y/o participantes en el proceso antedicho, en especial, de la instancia de participación de las áreas o unidades técnicas.

Dicha situación incumple lo dispuesto en el numeral 40 de las normas de control interno establecidas en la resolución exenta N°1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que señala en lo que interesa que "Las normas específicas son los mecanismos o procedimientos que permiten alcanzar los objetivos de control. Estas normas comprenden las políticas específicas, los procedimientos y los planes de la organización (incluida la división de las tareas)".

En su respuesta al preinforme esa superintendencia indicó, que como una forma de dar cumplimiento al numeral 40 referido, y en su afán de mejorar los procesos de atención de reclamos, adquirió e implementó un software o plataforma electrónica al efecto que le permite administrar tanto la relación con los ciudadanos y fiscalizados, como también los tiempos internos de tramitación.

Agregó, que dicho proceso interno de atención de reclamos es gestionado a través de la reseñada plataforma por medio de la cual



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

daría cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 42 de la referida resolución exenta N°1.485, de 1996, que citó: "Los controles que se presentan a continuación son los que se utilizan comúnmente en una estructura de control interno ordenada y eficaz. Los métodos y procedimientos específicos que se describen en relación a cada uno de ellos, no pretenden ser exhaustivos sino que deben ser considerados como ejemplo: La documentación, el registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos, autorización y ejecución de las transacciones y hechos, división de las tareas, supervisión y acceso a los recursos y registros y responsabilidad ante los mismos".

Añadió, que el mismo sistema cumpliría además con lo establecido en las normas específicas, letra b) Registro oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos, numeral 48, de la antedicha resolución exenta N°1.485, de 1996, que expone que las transacciones y hechos importantes deben registrarse inmediatamente y debidamente clasificados.

Respecto de la letra c) Autorización y ejecución de las transacciones y hechos, numeral 52, de la ya citada resolución exenta N°1.485, de 1996, que prescribe que "las transacciones y hechos relevantes sólo podrán ser autorizados y ejecutados por aquellas personas que actúen dentro del ámbito de sus competencias", expuso que la antes mencionada plataforma contempla la firma, en última instancia, del jefe de la Unidad de Experiencia del Cliente, conforme a la delegación de firmas hecha a través de resolución exenta N°2.141 de 31 de octubre de 2012, modificada por la resolución exenta N°325 de 20 de marzo de 2013, de ese origen.

Sobre el literal d) División de las tareas, numeral 54, de la misma resolución, que indica que "Las tareas y responsabilidades principales ligadas a la autorización, tratamiento, registro y revisión de las transacciones y hechos deben ser asignadas a personas diferentes", argumentó que en el diagrama de flujos proporcionado a esta Entidad de Control se aprecian los roles de: Analista DAU, Analista UGCR, Jefe UGCR y Jefe de la Unidad de Experiencia del Cliente.

En cuanto al literal e) Supervisión, expresó que semanalmente se realizarían revisiones en cuanto a la eficacia y eficiencia de los analistas, verificándose indicadores de tiempo y producción, datos que se obtienen desde la plataforma.

Aludió a su vez que para cumplir con la letra f) Acceso a los recursos y registros y responsabilidades ante los mismos, definieron permisos de acceso a todos los roles, restringiendo dichos accesos a ciertas personas autorizadas por las jefaturas.

En suma, concluyó que la plataforma electrónica implementada es un sistema que da una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos de control.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Sin perjuicio de ello, acompañó los documentos denominados "Procedimiento para inducción de funcionarios en sistemas de atención al ciudadano presenciales (front office)" y "Procedimiento para inducción de funcionarios en sistemas de atención al ciudadano no presenciales (back office)", los que según refirió fueron comunicados al interior de esa organización a través de correo electrónico de 13 de octubre de 2014.

Finalmente, indicó que la orden de servicio N°4, de 2013, estableció los procedimientos sobre la recepción de requerimientos de los usuarios y la relación de la Unidad de Experiencia del Cliente con otras áreas de la SEC.

Analizados los descargos de esa superintendencia, si bien resulta efectivo que esa institución ha implementado un software que permite registrar transacciones para luego clasificarlas y autorizarlas por personas que actúan dentro del ámbito de sus competencias, es dable mencionar que no se encuentran definidas todas las funciones y responsabilidades específicas de cada uno de los involucrados y/o participantes en el proceso antedicho.

A modo de ejemplo, en el diagrama de flujos proporcionado a esta Contraloría General, además del Analista DAU, Analista UGCR, Jefe UGCR y Jefe de la Unidad de Experiencia del Cliente, se menciona a la Secretaria UEC, el Departamento Técnico, la Empresa Externa, el canal Oficina de Partes y el Canal WEB, quienes no aparecen consignados en la citada orden de servicio N°4, de 2013.

En cuanto al Departamento Técnico, es del caso hacer presente que en dicha orden de servicio, se le denomina "Unidad Técnica" y se define como: "Dpto., Unidad o Dirección Regional que se encuentra relacionada con un requerimiento específico.", sin aportar mayores referencias sobre todas las funciones que le competen en la atención de reclamos.

En torno a los plazos cabe reiterar que los plazos internos para la tramitación de los reclamos, no están definidos para todos los cargos mencionados anteriormente.

Por lo anterior se mantiene la observación formulada, hasta verificar en una próxima acción de seguimiento, que esa entidad haya aprobado mediante el acto administrativo correspondiente, la definición de todos los roles que participan en el proceso de atención de reclamos y las funciones específicas que les competen, así como los plazos para la realización de sus labores, incorporando los diagramas de flujo que grafiquen aquello.

2. Sobre procedimiento de seguimiento de los reclamos.

Se constató que el procedimiento de atención de reclamos, de la SEC, no contempla actividades de control que proporcionen una



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

garantía razonable respecto del cumplimiento de las medidas dispuestas en las resoluciones que acogen los reclamos.

Lo anterior vulnera lo consignado en los literales a) y e) “Garantía razonable” y “Vigilancia de los controles”, del capítulo III “Clasificación de las Normas de Control Interno”, de la resolución exenta N°1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que indican que “Las estructuras de control interno deben proporcionar una garantía razonable de que se cumplan los objetivos generales” y “La vigilancia de las operaciones asegura que los controles internos contribuyen a la consecución de los resultados pretendidos. Esta tarea debe incluirse dentro de los métodos y procedimientos seleccionados por la dirección para controlar las operaciones y garantizar que las actividades cumplan con los objetivos de la organización”, respectivamente.

Al respecto, esa entidad respondió en síntesis, que desde noviembre de 2013, se encuentra implementando en la antes mencionada plataforma electrónica, la generación automática de solicitudes de informes de cumplimiento a las empresas concesionarias para aquellos casos de reclamos resueltos total o parcialmente a favor del cliente, y que sin perjuicio de que son los recurrentes quienes directamente dan cuenta de eventuales incumplimientos esa superintendencia acoge la objeción realizada por este Órgano de Control, y propone comenzar a realizar revisiones periódicas a una muestra representativa para verificar el cumplimiento de lo instruido, o en su defecto dar inicio a los procedimientos administrativos que correspondan.

En consideración a lo expuesto por la entidad fiscalizada, se mantiene lo objetado hasta que se verifique que la SEC implemente las mencionadas revisiones periódicas u otro mecanismo que permita tener un control que proporcione garantía razonable, respecto del cumplimiento de las medidas dispuestas en las resoluciones que acogen los reclamos, situación que será verificada en una futura acción de seguimiento.

3. Acerca de los controles al proceso de atención de reclamos.

La entidad examinada no ha ejecutado a la fecha de la presente auditoría, revisiones de alguna especie al proceso de atención de reclamos, situación que constituye un incumplimiento de lo establecido en los numerales 38 y 39, de la precitada resolución exenta N°1.485, de 1996, de esta Contraloría General, el primero de los cuales en lo pertinente establece que “Los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones (...)”, y el segundo, que “la vigilancia de las operaciones asegura que los controles internos contribuyen a la consecución de los resultados pretendidos. Esta tarea debe incluirse dentro de los métodos y procedimientos seleccionados por la dirección para controlar las operaciones y garantizar que las actividades cumplan los objetivos de la organización. La vigilancia implica también el tratamiento de las evidencias de la auditoría y las propuestas formuladas por los auditores internos y externos, con objeto de determinar las medidas correctivas necesarias”.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

En su respuesta al preinforme la superintendencia refirió que a la Unidad de Experiencia del Cliente le han sido definidos indicadores de gestión, que son monitoreados periódicamente, entre los cuales se cuenta el de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días, cuya meta comprometida corresponde al 80%, que reporta constantemente a la Unidad de Control de Gestión.

Informó también que el proceso de atención de reclamos se encuentra incorporado dentro de su matriz de riesgo y que cuenta con un plan de tratamiento. Asimismo manifestó, que dispuso un panel de control con el fin de que los indicadores puedan ser monitoreados en directo por el Superintendente y la unidad de Control de Gestión, sin perjuicio de las reuniones periódicas que la Unidad de Experiencia del Cliente sostiene con el Comité Ejecutivo y la máxima autoridad de la institución.

En cuanto a la respuesta del servicio, es necesario hacer presente que no se aportaron respaldos acerca de la inclusión en el mencionado indicador de aspectos de calidad y correcto procesamiento de los datos, ni tampoco sobre el contenido y el alcance de las reuniones informativas aludidas, de modo que debe mantenerse lo observado, hasta que esa entidad adopte las acciones pertinentes que den cuenta de las revisiones efectuadas por la jefatura al procedimiento de atención de reclamos. Lo anterior será revisado en un futuro seguimiento por parte de esta Contraloría General.

CONCLUSIONES

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles no ha aportado antecedentes o iniciado acciones suficientes, que permitan subsanar las observaciones consignadas en el presente informe, por lo que la entidad deberá adoptar medidas tendientes a subsanar los aspectos representados, con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que rigen la materia, entre ellas:

1. Aprobar mediante acto administrativo la definición de todos los roles que participan en el proceso de atención de reclamos y las funciones específicas que le competen a cada uno de ellos, estableciendo además los plazos para la realización de sus labores, e incorporando en dicho acto los diagramas de flujos que grafiquen aquello, con el fin de subsanar lo consignado en el numeral 1, del acápite "Control Interno", de este informe.

Lo anterior, será verificado en una futura acción de seguimiento que realice esta Contraloría General.

2. Establecer actividades de control que proporcionen una garantía razonable respecto del cumplimiento de las medidas dispuestas en las resoluciones que acogen los reclamos por parte de la SEC, para superar situaciones como la observada en el numeral 2, del acápite "Control Interno", del presente documento.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

De igual modo, la situación expuesta será materia de una futura acción de seguimiento por parte de esta Entidad Fiscalizadora.

3. Adoptar las acciones pertinentes que den cuenta de las revisiones efectuadas por la autoridad al procedimiento de atención de reclamos, evitando incumplimientos como el representado en el numeral 3 "Acerca de los controles al proceso de atención de reclamos", del acápite "Control interno", de este documento, lo cual formara parte de un futuro seguimiento que realice esta Contraloría General.

A su vez, la entidad auditada ha de remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en Anexo N°3, en un plazo máximo de 60 días hábiles, a partir del día siguiente de la recepción del presente oficio, informando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Saluda atentamente a Ud.,

DIVISION DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACION
JEFE SUBDIVISION
DE AUDITORIA



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Anexo N°1

Resumen de reclamos ingresados entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2014.

Tipo de reclamos	N° de registros
Área Colectores Solares	3
Área Combustible	425
Área Electricidad	3.865
Área Información General	2
Área Productos	15
Total de reclamos	4.310

* Fuente: Tabla confeccionada por el equipo de fiscalización en base al Universo de Reclamos.

Handwritten signature or initials in the bottom left corner.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Anexo N°2
Muestra auditada.

Referencia N°	Fecha	Productos	Tema	Resultado del reclamo
140428-000097	04-28-2014 12:08 PM	Electricidad	Solicita que le cobren sólo 3 meses de CNR y no 12 meses, ya que el medidor tenía falla interna y no fue intervenido.	No ha Lugar
140612-000259	06-12-2014 04:40 PM	Electricidad	Un corte programado de las 08 horas hasta las 15 horas.	No ha Lugar
140515-000248	05-15-2014 05:33 PM	Electricidad	Se investigue e informe si EMELECTRIC procedió como la legislación solicita y si corresponden sanciones o multas a la concesionaria por los sucesos acaecidos.	En proceso
140312-000191	03-12-2014 04:49 PM	Electricidad	Cobro por atención de emergencia	Ha Lugar
140206-000106	02-06-2014 01:51 PM	Electricidad	Usuaría presenta reclamo a CHILECTRA para que elimine el cobro de su facturación.	Ha Lugar
140227-000151	02-27-2014 05:05 PM	Electricidad	Solicita que se corte inmediatamente el suministro y además , que no se me haga responsable del consumo ni de ninguna deuda	No ha Lugar
140509-000040	05-09-2014 11:07 AM	Electricidad	Recurso reposición contra Ord. 2282 acc: 962517	En proceso
140428-000391	04-28-2014 06:59 PM	Electricidad	Alumbrado público apagado	No ha Lugar
140609-000210	06-09-2014 01:52 PM	Electricidad	Solicita aclare su reposición y los antecedentes que permitieron tal decisión.	En proceso
140317-000086	03-17-2014 12:57 PM	Electricidad	Solicita análisis de cobros, mala toma lectura y cobro de CNR.	No ha Lugar
140502-000109	05-02-2014 01:26 PM	Electricidad	Reclama debido al cobro de un producto de retail que se juntó con el consumo eléctrico	No ha Lugar
140610-000425	06-10-2014 06:06 PM	Electricidad	Que se elimine cobro excesivo.	Ha Lugar
140502-000269	05-02-2014 06:23 PM	Electricidad	Cambio de poste de alumbrado publico	Ha Lugar
140124-000073	01-24-2014 12:17 PM	Electricidad	Cambio de Vencimiento de factura	No ha Lugar
140522-000134	05-22-2014 01:02 PM	Electricidad	Reclama nuevamente por cobros excesivos, no estando conforme con respuesta - Solicita inspección en terreno de SEC	Parcialmente Ha Lugar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Referencia N°	Fecha	Productos	Tema	Resultado del reclamo
140314-000026	03-14-2014 10:15 AM	Electricidad	Sanción a la empresa ya que corte de suministro no se realiza, los arrendatarios se auto reponen, pero la Empresa no hace nada. Es una Empresa grande que no tiene la capacidad de solucionar los problemas comunes de las personas.	No ha Lugar
140102-000138	01-02-2014 04:35 PM	Electricidad	Diputado Alfonso de Urresti envía reclamo de Sra. Gloria Jofré	No ha Lugar
140528-000027	05-28-2014 10:44 AM	Electricidad	Solucionar problema de empalme eléctrico	Ha Lugar
140506-000195	05-06-2014 01:56 PM	Electricidad	Anular cobro CNR por que no corresponde	No ha Lugar
140304-000074	03-04-2014 12:20 PM	Electricidad	Usuario solicita que la deuda radique en la arrendataria y no en la propiedad, también solicita la reposición del servicio	Ha Lugar
140526-000327	05-26-2014 05:27 PM	Combustible	Solicita recurso a oficio Ord. 5483 de fecha 26-05-2014	En proceso
140603-000100	06-03-2014 01:34 PM	Electricidad	Mejora en la calidad de servicio y respuestas concretas por parte de la empresa proveedora	Ha Lugar
140312-000190	03-12-2014 05:02 PM	Combustible	Seriedad en cumplimiento de contrato	No ha Lugar
140617-000126	06-17-2014 12:16 PM	Electricidad	Usuaría reclama en contra de la cia. Por cobros de energía eléctrica por 50 meses	No ha Lugar
140610-000092	06-10-2014 11:32 AM	Electricidad	Usuario reclama por corte de energía eléctrica en forma prolongada	Ha Lugar
140610-000045	06-10-2014 10:41 AM	Electricidad	Constantes cortes y baja de voltaje en el sector. Reclamos efectuados vía telefónica	Ha Lugar
140314-000056	03-14-2014 11:15 AM	Electricidad	Descontar y evaluar correctamente el cobro de la lectura	No ha Lugar
140425-000089	04-25-2014 11:21 AM	Electricidad	Solicita erradicar la deuda de la propiedad en base a los antecedentes que presenta.	Ha Lugar
140313-000151	03-13-2014 05:14 PM	Electricidad	Solicita autorizar conexión	Parcialmente Ha Lugar
140106-000011	01-06-2014 09:49 AM	Electricidad	SASI INPR2014-326 - "Solicito a usted analizar el texto del mensaje adjunto, y brindar una respuesta a la persona interesada a su correo electrónico"	Parcialmente Ha Lugar
140615-000001	06-15-2014 08:50 PM	Electricidad	Indemnización por los gastos incurridos por el corte de luz: \$24.600 aprox. Considerando llamadas, internet por modem, y otros.	No ha Lugar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Referencia N°	Fecha	Productos	Tema	Resultado del reclamo
140311-000054	03-11-2014 12:55 PM	Electricidad	Presenta recurso de reposición contra Ord. 1606, fecha 18.02.2014	En proceso
140122-000088	01-22-2014 01:03 PM	Combustible	Cambio de cilindro de gas	En proceso
140428-000347	04-28-2014 05:20 PM	Electricidad	Que venga alguien que me pueda explicar algo más claro no con una mirada	No ha Lugar
140520-000136	05-20-2014 01:20 PM	Electricidad	Recalculo de deuda	Ha Lugar
140530-000095	05-30-2014 12:29 PM	Electricidad	Devolución de los gastos ocasionados por falta energía	No ha Lugar
140130-000000	01-30-2014 03:13 AM	Electricidad	Revisión cobro excesivo	No ha Lugar
140522-000249	05-22-2014 03:03 PM	Electricidad	Se investigue e informe si EMELECTRIC procedió como la legislación solicita y si corresponden sanciones o multas a la concesionaria por los sucesos acaecido	Ha Lugar
140606-000216	06-06-2014 02:26 PM	Electricidad	Recurso de reposición Ord 5196 acc 1000788 mow 140211-000064	En proceso
140228-000080	02-28-2014 01:18 PM	Electricidad	Anular cobro por reposición de fusible aéreo por corrección de guía de terreno en la dirección y la fecha.	No ha Lugar
140114-000000	01-14-2014 03:04 AM	Electricidad	No esta de acuerdo con la resolución de SEC, hago petición de Contra Resolución.	En proceso
140103-000155	01-03-2014 03:08 PM	Electricidad	Reclamante solicita solución a su petición de cambio de tarifa eléctrica.	Parcialmente Ha Lugar
140211-000064	02-11-2014 12:08 PM	Electricidad	Anular cobro por corte y reposición - considera que no corresponde	Ha Lugar
140519-000330	05-19-2014 04:26 PM	Electricidad	Devolución de multas aplicadas por mal factor de potencia	No ha Lugar
140319-000187	03-19-2014 03:47 PM	Electricidad	Reclama por cortes indebidos y perdida de alimentos y un equipo de música	No ha Lugar
140525-000000	05-25-2014 02:37 PM	Electricidad	Investigación e indemnización	No ha Lugar
140314-000160	03-14-2014 02:45 PM	Electricidad	Reclama en contra de ELECDA	Ha Lugar
140127-000097	01-27-2014 02:45 PM	Electricidad	Revisión Cobro Abusivo, por supuesto consumo no registrado.	No ha Lugar
140116-000153	01-16-2014 03:28 PM	Electricidad	Solicita que CHILECTRA asuma todos los costos de cambiar el poste y las líneas	Ha Lugar
140523-000024	05-23-2014 10:34 AM	Electricidad	Lleva 3 días sin luz, desde el miércoles	No ha Lugar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Referencia N°	Fecha	Productos	Tema	Resultado del reclamo
140305-000011	03-05-2014 09:46 AM	Electricidad	Solicita eliminación del cobro no correspondido, por concepto de corte y reposición.	Ha Lugar
140314-000048	03-14-2014 10:50 AM	Electricidad	Responsabilidad de la Cia. y discriminación del cliente	No ha Lugar
140311-000057	03-11-2014 12:35 PM	Combustible	Toma de conocimiento por mal servicio en cambio de tipo de gas ciudad a gas natural	En proceso
140612-000261	06-12-2014 04:38 PM	Electricidad	Recurso reposición Ord. 4769 por no estar de acuerdo con respuesta	En proceso
140409-000132	04-09-2014 04:39 PM	Electricidad	Solicita la intervención de SEC para la solución de este problema.	No ha Lugar
140314-000122	03-14-2014 12:43 PM	Electricidad	Reparación LCD compensación por tiempo sin uso del artefacto	No ha Lugar
140423-000043	04-23-2014 10:23 AM	Electricidad	Solicita no cobro de gastos de reposición	No ha Lugar
140620-000233	06-20-2014 03:11 PM	Electricidad	Usuario reclama en contra de la Empresa Constructora RVC, por instalaciones eléctricas defectuosas.	En proceso
140424-000265	04-24-2014 02:31 PM	Electricidad	Solicita la anulación de la deuda, y que esta sea traspasada a la persona que solicito estos productos	No ha Lugar
140103-000088	01-03-2014 12:16 PM	Electricidad	Solución al problema planteado, regularizar cobros y eliminar deuda del año 2007 en adelante	No ha Lugar
140325-000070	03-25-2014 12:05 PM	Electricidad	Usuaría solicita explicación por corte de energía efectuado por parte de administración de edificio teniendo las cuentas canceladas	No ha Lugar
140610-000446	06-10-2014 07:47 PM	Electricidad	Requiere que la SEC ejerza su labor fiscalizadora, instruyendo la correspondiente investigación hasta su conclusión, evitando problemas futuros de continuidad del servicio. Todo en conformidad a los art. 2° y 3° de la ley N° 18.410.	No ha Lugar
140319-000205	03-19-2014 04:35 PM	Electricidad	Reclamante solicita aclaración sobre su derecho a solicitar cambio de tarifa eléctrica.	En proceso
140425-000002	04-25-2014 12:44 PM	Electricidad	Solicita que se cobre lo justo	Ha Lugar
140620-000177	06-20-2014 01:50 PM	Electricidad	Usuario no está de acuerdo con los montos cobrados por la empresa eléctrica, se solicita una investigación	No ha Lugar
140414-000048	04-14-2014 11:17 AM	Electricidad	Usuaría reclama por cobros indebidos	No ha Lugar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Referencia N°	Fecha	Productos	Tema	Resultado del reclamo
140616-000299	06-16-2014 03:36 PM	Electricidad	Cliente informa de artefactos quemados por corte de luz.	Ha Lugar
140617-000007	06-17-2014 10:15 AM	Electricidad	Usuario reclama en contra de la empresa eléctrica por corte de energía eléctrica en forma prolongada.	Ha Lugar
140624-000336	06-24-2014 05:57 PM	Electricidad	Solicita que se revisen los cobros y las facturaciones durante todo el año 2014	No ha Lugar
140509-000088	05-09-2014 12:00 PM	Electricidad	Solicita convenio de pago por deuda	Ha Lugar
140610-000315	06-10-2014 04:09 PM	Electricidad	Reposición del suministro.	Ha Lugar
140626-000069	06-26-2014 12:33 PM	Electricidad	Anular cobro	Ha Lugar
140602-000098	06-02-2014 01:30 PM	Electricidad	Reposición de Electrodomésticos	No ha Lugar
140618-000263	06-19-2014 12:23 AM	Electricidad	Solución o Rembolso perjuicios	Ha Lugar
140107-000101	01-07-2014 01:17 PM	Electricidad	Cobros excesivos	No ha Lugar
140404-000118	04-04-2014 01:22 PM	Electricidad	Denuncia cortes de luz de manera prolongada, sin un aviso previo y con todas las molestias que esto significa	No ha Lugar
140414-000174	04-14-2014 05:30 PM	Combustible	Por ley tienen que hacer un cambio que el usuario no solicita la empresa debe asumir costos y riesgos	No ha Lugar
140325-000081	03-25-2014 12:17 PM	Electricidad	Solicita intervención de SEC por no tener respuesta primer piso incidente 140121-000014 (sem)	No ha Lugar
140620-000247	06-20-2014 03:55 PM	Combustible	Eliminar los cobros facturados	No ha Lugar
140429-000130	04-29-2014 12:17 PM	Electricidad	Aclarar caso de corte y exceso de consumo en el medidor sin estar la instalación con energía	No ha Lugar
140527-000093	05-27-2014 11:59 AM	Electricidad	Fiscalización calidad y mantención de líneas EMELAT Copiapo	No ha Lugar
140624-000007	06-24-2014 10:01 AM	Electricidad	Reparar cortes de electricidad y bajas de voltaje permanentes	Ha Lugar
140424-000002	04-24-2014 08:26 AM	Electricidad	Solicita la anulación del cobro y el arreglo del servicio eléctrico.	No ha Lugar
140507-000095	05-07-2014 11:50 AM	Electricidad	Análisis de cobro CNR y cobro indebido	No ha Lugar
140402-000135	04-02-2014 05:13 PM	Electricidad	Solución al problema planteado.	No ha Lugar
140505-000061	05-05-2014 11:38 AM	Electricidad	Que se revise bien el medidor para determinar las causas de tan alto consumo y rebajen energía invierno	No ha Lugar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

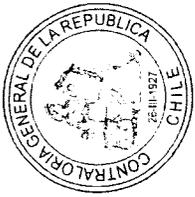
Referencia N°	Fecha	Productos	Tema	Resultado del reclamo
140227-000063	02-27-2014 12:09 PM	Electricidad	La dueña y la corredora de propiedades no quieren hacerse responsable por las condiciones de la instalación eléctrica del departamento.	No ha Lugar
140324-000039	03-24-2014 12:37 PM	Electricidad	Que le instalación ingresada sea un te-2	En proceso
140416-000044	04-16-2014 11:01 AM	Electricidad	Solución al problema planteado.	Ha Lugar
140623-000062	06-23-2014 11:21 AM	Electricidad	Respaldo de irregularidad en trabajos desarrollados	En proceso
140311-000058	03-11-2014 12:43 PM	Electricidad	Sacar el medidor de la casa ya que no se utiliza y no esta apta para ser habitada	No ha Lugar
140523-000249	05-23-2014 04:52 PM	Electricidad	Solicita a SEC intervenir verificando que las respuestas sean legales, lógicas y razonables y si corresponde hacer responsable a luz linars de dichos sucesos.	No ha Lugar
140317-000007	03-17-2014 10:00 AM	Electricidad	Solicita se realice una investigación	No ha Lugar
140619-000052	06-19-2014 11:20 AM	Electricidad	Reclama por no atención unidad emergencia	No ha Lugar
140625-000241	06-25-2014 03:37 PM	Electricidad	Restituir el servicio sea más rápida y además necesita que se le indemnice por el tiempo que se encontró cortado el servicio	Parcialmente Ha Lugar
140312-000211	03-12-2014 06:10 PM	Electricidad	Cobro por Consumo Promedio	Ha Lugar
140330-000004	03-30-2014 02:52 PM	Electricidad	Demanda máxima a pagar es de 3 Hp,	No ha Lugar
140611-000299	06-11-2014 03:31 PM	Electricidad	Pronunciamento ante corte de suministro	En proceso
140626-000394	06-26-2014 11:38 PM	Electricidad	Cortes de luz reiterados	En proceso
140226-000066	02-26-2014 12:04 PM	Combustible	Que le cobren lo que corresponde ya que considera que el consumo de 29 m3 es demasiado excesivo.	En proceso
140613-000343	06-13-2014 05:22 PM	Electricidad	Reclama por corte de suministro sin tener deudas.	En proceso
140331-000084	03-31-2014 01:09 PM	Electricidad	Solución al problema planteado	En proceso
140505-000280	05-05-2014 04:15 PM	Electricidad	Reposición de medidor retirado del local comercial	En proceso
140219-000017	02-19-2014 09:47 AM	Electricidad	Sobre consumo eléctrico	En proceso
140609-000251	06-09-2014 02:28 PM	Electricidad	Pronunciamento de la empresa por corte de suministro	En proceso
140618-000052	06-18-2014 12:10 PM	Electricidad	Reparación de acometida sin costo	En proceso



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

Referencia N°	Fecha	Productos	Tema	Resultado del reclamo
140529-000369	05-29-2014 06:52 PM	Electricidad	Solicita que facturen lo que corresponde y no deudas del antiguo propietario	En proceso
140324-000152	03-24-2014 04:34 PM	Electricidad	Cancelar en cuotas el CNR y aplicar criterio con los intereses y cambian medidor	En proceso
140213-000067	02-13-2014 12:20 PM	Electricidad	Que SAESA le revise su medidor ya que no está marcando consumo de luz.	En proceso
140613-000073	06-13-2014 11:21 AM	Electricidad	CHILECTRA	En proceso
140611-000016	06-11-2014 10:43 AM	Electricidad	Solicita la reposición del suministro eléctrico en la vía pública	En proceso
140109-000021	01-09-2014 10:23 AM	Electricidad	Anular cobros excesivos	En proceso
140609-000440	06-09-2014 06:39 PM	Electricidad	Restablecer el servicio	En proceso
140526-000277	05-26-2014 03:50 PM	Electricidad	Cliente informa que CHILECTRA está provisionando consumos que no corresponden.	En proceso
140523-000001	05-23-2014 09:54 AM	Electricidad	Solicita revisión del funcionamiento del medidor	En proceso
140602-000027	06-02-2014 11:32 AM	Electricidad	Solicita el cobro normal de sus consumos y la eliminación del cobro no registrado, y el pago justo del arreglo del medidor	En proceso
140604-000168	06-04-2014 04:56 PM	Combustible	Estanque de gas mal ubicado	En proceso
140130-000178	01-30-2014 07:48 PM	Electricidad	Resolución del incidente N° 131202-000024	En proceso
140217-000104	02-17-2014 01:28 PM	Electricidad	Usuaría presenta reclamo contra CHILECTRA, por cobro de reparación de urgencia \$15990	En proceso
140607-000011	06-07-2014 03:25 PM	Electricidad	Solucionar el problema planteado.	En proceso

* Fuente: Tabla confeccionada por el equipo de fiscalización.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN DE AUDITORÍA
COMITÉ DE AUDITORÍA DE TRANSPORTES Y EMPRESAS

ANEXO N°3

ESTADO DE OBSERVACIONES DE INFORME FINAL N°81, DE 2014.

N° OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIÓN Y/O COMENTARIO DE LA ENTIDAD
Numeral 1, acápite de Control Interno.	Respecto a las normas específicas en el procedimiento de atención a reclamos	Aprobar mediante acto administrativo, la definición de todos los roles que participan en el proceso de atención de reclamos y las funciones específicas que le competen a cada uno de ellos, estableciendo además los plazos para la realización de sus labores, e incorporando en dicho acto los diagramas de flujos que grafiquen aquello.			
Numeral 2, acápite de Control Interno.	Sobre procedimiento de seguimiento de los reclamos	Acreditar que la SEC implemente revisiones periódicas u otro mecanismo de seguimiento que permita tener un control que proporcione una garantía razonable respecto del cumplimiento de las medidas que dispone a las empresas sobre resoluciones que acogen los reclamos.			
Numeral 3, acápite de Control Interno.	Acerca de los controles al proceso de atención de reclamos.	Acreditar las acciones pertinentes que den cuenta de las revisiones efectuadas por la autoridad al procedimiento de atención de reclamos.			

