

ORD.:N° 5882 / ACC 1150078 / DOC 940732

**ANT.:** Circular N° 03 del 11.02.2015, de la Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.

**MAT.:** Envía Balance de Gestión Integral (BGI) 2014 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

**SANTIAGO, 30 ABR 2015**

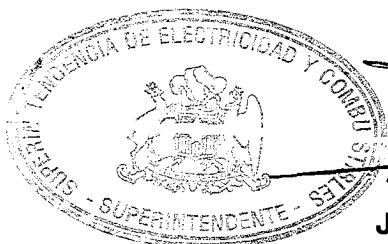
**A : PRESIDENTE COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTO, CONGRESO NACIONAL**

**DE : SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (S)**

Junto con saludarlo y dando cumplimiento a lo instruido por la Dirección de Presupuestos (DIPRES), del Ministerio de Hacienda a través del numeral segundo del Oficio Circular N° 3 señalado en el ANT., tengo a bien enviar a usted una copia del Balance de Gestión Integral (BGI) 2014 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

En este documento se presentan los principales resultados de la gestión desarrollada por nuestra institución durante el año 2014 y ha sido elaborado siguiendo las instrucciones y de acuerdo al formato entregado, como cada año para este proceso, por la Dirección de Presupuestos.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,



*[Handwritten signature]*  
**JACK NAHMÍAS SUÁREZ**  
**Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)**

*[Handwritten initials]*  
MCV/IOD/ioid

Incluye:

- Balance de Gestión Integral 2014 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Distribución

- Destinatario: Av. Pedro Montt s/n, Valparaíso.
- Ministerio de Energía.
- Gabinete Superintendente.
- Of. de Partes



# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

## MINISTERIO DE ENERGÍA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

**Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 1, piso 13, Santiago  
Teléfono 600.6000.732 Sitio WEB [www.sec.cl](http://www.sec.cl)**

## Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	4
3. Resultados de la Gestión año 2014.....	6
4. Desafíos para el año 2015 .....	17
5. Anexos .....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	20
a) Definiciones Estratégicas.....	20
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio .....	23
c) Principales Autoridades .....	25
Anexo 2: Recursos Humanos.....	26
Anexo 3: Recursos Financieros.....	36
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.....	41
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 2014) .....	45
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014 .....	46
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	48
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	48
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014.....	48
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales .....	49

# 1. Carta Presentación del Ministro de Energía

Desde su fundación hace 110 años, en el gobierno de Germán Riesco, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, ha ido adaptándose a los cambios de un sector dinámico y en permanente expansión. El avance tecnológico de las industrias ha exigido permanentemente la búsqueda de nuevas herramientas de fiscalización y normativa que pueda acompañar dichos procesos, otorgando estándares que garanticen un uso seguro de los energéticos. La tarea de fiscalizar el mercado energético del país ha requerido un importante despliegue territorial que funcione de manera oportuna y permanente, así como también el desarrollo de sistemas que permitan el monitoreo del desempeño de las industrias.

En nuestra Agenda de Energía nos hemos comprometido como gobierno, a fortalecer las atribuciones de la SEC para que el servicio que reciben los chilenos en el ámbito de los energéticos, sea más confiable y seguro.

En este marco, durante el año 2014, la SEC creó la Unidad de Energías Renovables No Convencionales, unidad especializada en la fiscalización de las alternativas de autogeneración eléctrica. De esta forma impulsamos el uso de energías más amables, reduciendo los costos y dando un marco de seguridad a su instalación, operación y mantención.

Como parte de la Agenda de Energía, la SEC también encabezó el proyecto Cuentas Claras, Simples y Transparentes, a través del cual se desarrolló una Consulta Pública, en la que se respondieron más de 30.700 encuestas, junto a 5 Talleres Participativos, dando cumplimiento con ello, al propósito de incorporar de manera transversal la participación de los ciudadanos a las iniciativas impulsadas tanto por el Ministerio como por sus organismos relacionados.

Asimismo, durante el pasado 2014, se dio inicio a un proceso de modernización de la Superintendencia, para dotar a este organismo de una nueva estructura y mayores facultades, que le permitan responder de mejor manera a los desafíos presentes y futuros, que como país tenemos en materia energética.

La gestión de la SEC durante el año 2014 es un claro reflejo del compromiso y entrega cotidiana de sus funcionarios, vigilando que los ciudadanos cuenten con productos y servicios seguros, y de calidad en los sistemas de electricidad y combustibles.



**MÁXIMO PACHECO M.**  
Ministro de Energía

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

Durante el año 2014, en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, hemos centrado nuestros esfuerzos en contribuir al desarrollo de la Agenda Energética presentada por el Ministro Máximo Pacheco a la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, el 15 de Mayo de 2014, en el contexto del desarrollo de las 50 medidas para los primeros 100 días de Gobierno. En este marco, la Superintendencia ha comprometido el desarrollo de tres proyectos que contribuyen al desarrollo de dicha Agenda: la creación de la Unidad Especializada en Energías Renovables No Convencionales, Cuentas Claras y Simples de Electricidad y Gas, Fortalecimiento y Modernización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

La Misión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de Electricidad y Combustibles. Consecuentemente con su misión, el objetivo de la SEC es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se entregan a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones reglamentarias y técnicas, a su vez, que las operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o sus cosas.

El año 2014 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles contaba entre planta, contrata y honorarios, con 343 funcionarios distribuidos en un 76.97% en el nivel central, y un 23.03% repartido en las catorce Direcciones Regionales y dos Oficinas Provinciales. Junto con esto, se hace presente, que durante el último trimestre, se realizaron gestiones para contar con representación SEC en la comuna de Calama.

En lo que se refiere a los procesos internos de nuestra Superintendencia, podemos destacar que la SEC presentó una correcta ejecución presupuestaria, con un 99,91% del presupuesto 2014 ejecutado, lo que representa un gran logro institucional.

Por otro lado, en lo relacionado con la gestión institucional y de acuerdo a lo que fuera comprometido en el BGI 2013, otorgar una mejor calidad de atención a los usuarios y promover mejores estándares en la industria fue el eje movilizador para nuestra gestión 2014. En esa línea, se monitorearon y controlaron los indicadores de calidad de servicio en la industria eléctrica (SAIDI) y se definió que el acceso a información clara y útil por parte de las personas que utilizan o acceden a productos y servicios del sector energético es un imperativo y para lo cual la SEC destinó importantes esfuerzos, tanto en lo que se refiere a mejorar los procesos institucionales de manera que sean más transparentes, claros y simples; como en lo que se refiere a las exigencias que como organismo fiscalizador realizamos a la industria y los procesos que lleva adelante en materia de facturación y continuidad de suministro. Bajo este concepto, se ha contado con la participación activa del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la SEC, quienes a partir de su experiencia según el ámbito en que se desempeña cada representante, dan a conocer su opinión y recomendaciones, ejerciendo de esa manera también un rol de representación de los intereses e

inquietudes de los diferentes sectores de la sociedad, además de acercar a los usuarios a nuestra labor.

Consistente con lo anterior, y para contar con funcionarios preparados para los nuevos desafíos, en nuestra Superintendencia se realizó la primera versión del Diplomado de Excelencia de Servicio, dictado por la Universidad de Chile, en el cual participaron 50 funcionarios. Con esta iniciativa se pretende entregar mayores herramientas de gestión a nuestros funcionarios y fortalecer la visión institucional, donde el usuario está en el foco de nuestro quehacer diario.

Por último, hemos recibido con orgullo el Premio Aporte al Sector – Categoría Institucional 2014, que fue otorgado a la SEC por la Asociación de la Industria Eléctrica-Electrónica, AIE, en el marco de su 18° Cena Anual, ocasión en la que se entregaron los Premios Tecnológicos 2014.

Les invitamos a conocer en detalle el trabajo que realizó nuestra institución el año 2014 y a participar con sus opiniones y sugerencias en el formulario WEB que estará disponible, junto a esta Cuenta Pública, en el Portal de Participación Ciudadana en [www.sec.cl](http://www.sec.cl)



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

## **3. Resultados de la Gestión año 2014**

### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas 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, la Presidenta Michel Bachelet encomendó al Ministerio de Energía la elaboración de una agenda que estableciera la hoja de ruta para el sector energía, compromiso que, luego de un trabajo participativo y tras reunirse con más de 200 actores sociales a lo largo del país, el Ministro de Energía, Máximo Pacheco, materializó por medio de la entrega en mayo de 2014 a la Presidenta Bachelet, de 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 2014 llevó adelante tres proyectos que nutren las medidas emanadas de dicha agenda. Estos son:

#### **A). Creación de la Unidad de Energías Renovables No Convencionales: Promoción de Energía Fotovoltaica.**

Durante el año 2014 se creó una unidad especializada en la fiscalización y seguimiento de las alternativas de autogeneración térmica y eléctrica, de modo de asegurar la calidad de las soluciones que el mercado pueda ofrecer. Esta medida es clave para el éxito del desarrollo de un mercado de aplicaciones de autoconsumo, considerando las asimetrías de los actores que en él participan. (Eje 3 de la Agenda de Energía: Desarrollo de Recursos Energéticos Propios)

A partir del mes de Octubre de 2014 y en función de lo dispuesto en la Ley N° 20.571 y el Reglamento establecido en el DS N°71, entra en operación el marco regulatorio que permite a los clientes regulados del sistema de distribución eléctrica que dispongan de medios de generación renovables no convencionales o cogeneración eficiente, inyectar a la red de distribución sus excedentes y ser remunerados por dichas inyecciones. En ese contexto, el rol de la SEC será, por una parte, definir instructivos de tal forma de garantizar que el equipamiento de generación y su instalación sean seguros para los usuarios y sus bienes, y que no afecten la calidad del suministro eléctrico y, por otra, atender las posibles discrepancias que surjan en la interacción entre usuarios y empresas distribuidoras.

## **B). Proyecto Cuentas Claras y Simples.**

Dentro de los considerandos de la Agenda de Energía, en el Eje 1 “Nuevo Rol del Estado” se abordó la necesidad de otorgar una mayor transparencia de la información a la ciudadanía y los actores del sector. En este contexto se desarrolló el proyecto “Cuentas Claras, Simples y Transparentes de Electricidad y Gas”.

En el periodo comprendido entre los días 29 de julio y 12 de octubre del año 2014, se efectuó la Consulta Pública relacionada con la claridad, simpleza y transparencia de la información entregada en las boletas de electricidad y gas, obteniendo como resultado 30.702 encuestas, las que fueron respondidas por personas a lo largo de todo el territorio nacional.

En función de los resultados obtenidos a través del estudio cuantitativo, se realizó un estudio cualitativo entre el 14 de Noviembre y el 10 de Diciembre 2014, en modalidad de Jornadas Participativas en cinco ciudades del país: Viña del Mar, Punta Arenas, Iquique, Concepción y Santiago, las cuales se diseñaron como un espacio de encuentro entre la ciudadanía, Organizaciones Sociales, el Estado y las Empresas Distribuidoras de Electricidad y Gas.

Los resultados de este proceso fueron presentados al Ministro de Energía junto con un plan de trabajo para definir la forma en que continuará el proyecto durante el año 2015 y cómo se incorporarán las opiniones y propuestas de la ciudadanía.

## **C). Proyecto de Fortalecimiento y Modernización de la SEC.**

Durante el año 2014 se inició el proceso de modernización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), de modo de contar con una organización que responda de mejor manera a los desafíos del país en materia energética.

La ejecución de este proyecto se inició el 01 de diciembre de 2014, con la primera etapa, Levantamiento de la Situación Actual. Con esto se pretende obtener un conocimiento amplio de su funcionamiento y las perspectivas de desarrollo actuales, en cuanto a su relación con el entorno, la ejecución de sus macroprocesos de gestión interna y las buenas prácticas de referencia, por medio entrevistas a stakeholders internos y externos de la institución, y la búsqueda de información secundaria de casos de referencia nacional e internacional.

También, durante el año, se constituyeron y pusieron en marcha los Comités Estratégico y Operativo del proyecto, integrados por directivos y usuarios claves del negocio, a los que se incorporan representantes de la asociación de funcionarios de la SEC.

Paralelamente, se ha avanzado en el estudio del nuevo mandato de esta Superintendencia para el año 2050, contenido en la Agenda de Energía, evidenciando aquellas metas en las que la SEC es responsable de liderar su logro, y aquellas otras, en las cuales participaría colaborando o apoyando en su concreción. Asimismo, se encuentra en desarrollo y también en consulta al Comité

Estratégico, una prospección del rol de la SEC en otros países, tales como: EE.UU., Holanda, UK, Bélgica, Austria, Canadá, Australia y Francia, y también en otros organismos nacionales fiscalizadores, de modo de establecer el benchmarking

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

#### 1. Fiscalización y continuidad suministro eléctrico.

##### A. Fiscalización Directa

Durante el año 2014, en el ámbito eléctrico se realizaron un total de 14.964 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 11.338 inspecciones técnico documental y 3.626 inspecciones en terreno.

En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta acción en las áreas de mayor riesgo (foco en riesgo), lo que conlleva un esfuerzo adicional de planificar las actividades de terreno considerando dicha variable y por lo tanto, realizando una tarea previa de análisis y utilización de las herramientas tecnológicas disponibles, para lograr identificar y llegar a aquellos lugares donde existe un riesgo potencial, logrando una acción más útil y directa de este organismo.

**Tabla N° 1: Porcentaje de rechazo de instalaciones fiscalizadas ámbito eléctrico**

Tipo de Fiscalización			Realizadas	Rechazadas	% Rechazadas
Ámbito Eléctrico	Técnico Terreno (TT)	2014	3.626	3.200	88,25%
	Técnico Documental (TD)	2014	11.338	4.772	36,80%

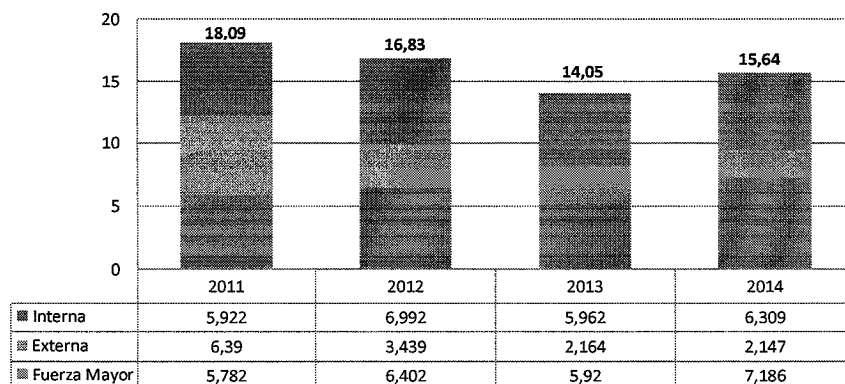
El porcentaje cercano al 90% de rechazo de las instalaciones inspeccionadas en terreno, dan cuenta a su vez, que en el ámbito eléctrico, esta Superintendencia está cumpliendo holgadamente su meta de focalizar su trabajo directamente en aquellos sectores donde se hace más necesaria su intervención, es decir, concentrando sus recursos en fiscalizar las instalaciones que potencialmente presentan niveles de criticidad, detectando los incumplimientos e instruyendo oportunamente su regularización.

##### B. Fiscalización Indirecta

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, junto con avanzar en el objetivo de afianzar su sistema de Fiscalización Directa con foco en el riesgo, el año 2014 continuó con el proyecto de Fiscalización Indirecta, cuyo objetivo es sistematizar procesos que son relevantes a nivel de usuarios

como por ejemplo: procesos de facturación, reclamos, interrupciones y compensaciones. En esta línea, el área eléctrica cuenta con diversas herramientas tecnológicas, como lo son el seguimiento de 27 indicadores centrados en los procesos de facturación, reclamos e interrupciones de suministro, además del indicador SAIDI:

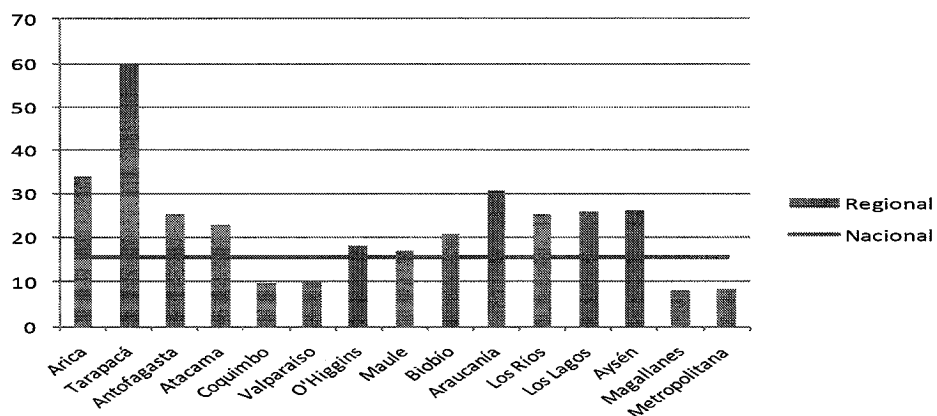
**Gráfico N° 1: SAIDI Anual Industria**



Entre los años 2011 y 2013, el tiempo promedio de interrupciones por cliente disminuyó un 22%. Sin embargo, durante el año 2014, el SAIDI aumentó un 11% respecto del 2013, explicado fundamentalmente por el blackout del norte, fallas producidas en Sistemas Medianos en el sur, y al empeoramiento de los tiempos de reposición del servicio en el país.

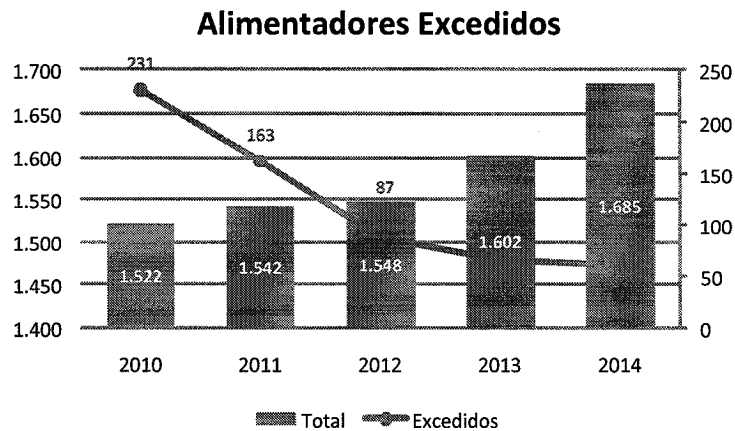
El comportamiento regional respecto al SAIDI se expone en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 2: Comportamiento SAIDI País**



De la misma manera, gracias a las acciones de fiscalización indirecta implementadas en la SEC, se logró una reducción del 8% de los alimentadores excedidos o fuera de estándar (los alimentadores fuera de estándar son responsables en parte de la mala calidad de servicio a los usuarios, debido a las interrupciones):

Gráfico N° 3: Alimentadores Fuera de Estándar



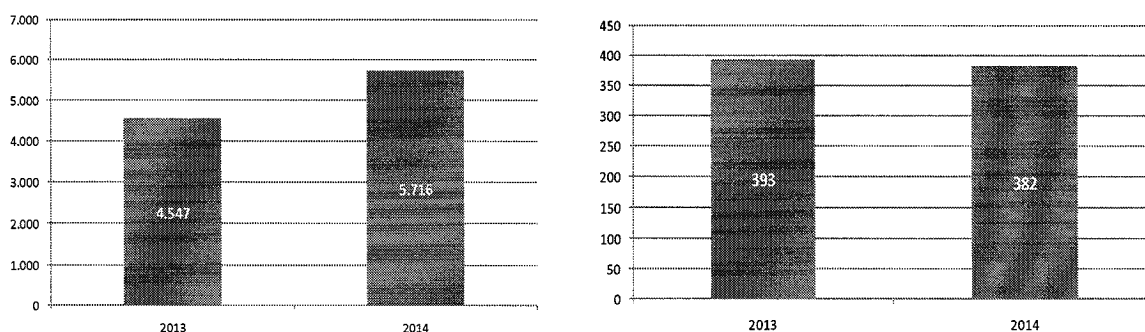
En el año 2010, el 15% de los alimentadores se encontraba fuera de estándar. El año 2014 en cambio, sólo el 3,6% del total se encuentra en dicha situación.

Por otro lado, en el segmento Generación y Transporte, se ha trabajado fuertemente en disminuir la Energía No Suministrada al cliente final. Para esto se puede gestionar la potencia desconectada y el tiempo de desconexión, intentando disminuir al menos uno de dichos parámetros.

Durante el año 2014 se continuó con la implementación de un sistema de inteligencia de negocio para analizar de manera más acuciosa las fallas, de manera de sensibilizar parámetros como causas, regionalización y reiteraciones.

No obstante los esfuerzos de gestión de la SEC, entre los años 2013 y 2014 existió un aumento del 25,7% de la Energía No Suministrada (ENS) a clientes regulados de ambos sistemas interconectados, explicada principalmente por el aumento de 23,6% en los tiempos de recuperación, así como por los sucesos de terremoto y blackout en el SING (Sistema Interconectado del norte Grande), mientras que, el número de fallas ocurridas en el segmento de generación – transmisión permaneció prácticamente constante entre los años 2013 y 2014, tal como se muestra en los siguientes gráficos:

**Gráfico N° 4 y 5: Energía No Suministrada (MWh) y Cantidad de Fallas (SIC + SING)**



### **C. Ranking Calidad de Servicio**

En lo referido a los Índices de Continuidad de Servicio de Empresas Eléctricas, esta Superintendencia elabora anualmente el Ranking de Calidad de Servicio, el que se construye a partir de tres variables: Índices de Continuidad (interrupciones) que corresponde a un 50% de la nota final; Encuesta a los Usuarios equivalente a un 37,5%; y Reclamos, que representa un 12,5% del total de las notas.

En términos generales, los resultados del Ranking 2014, indican que las empresas obtienen una nota promedio de 5,7 (en nota escolar), mejorando levemente el desempeño del Ranking 2013 en que la nota fue de 5,53.

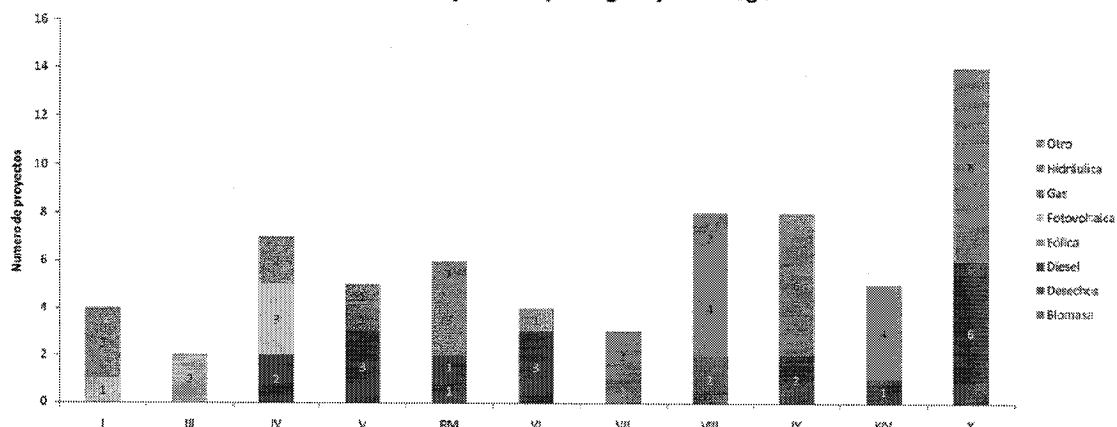
#### **d) PMGD (Pequeños Medios de Generación Distribuidos)**

De acuerdo a lo señalado en el DS 244 de 2005, Reglamento para Medios de Generación no Convencionales y Pequeños Medios de Generación, las empresas interesadas en desarrollar estas iniciativas de generación deben informar a esta Superintendencia y a la empresa concesionaria de distribución a la cual desean conectarse, las características de dichos medios de generación, así como la puesta en servicio de ellos.

Durante el año 2014, han solicitado información para iniciar estudios de factibilidad de instalación (F1) entre Arica y Puerto Montt 328 proyectos, resaltando claramente el énfasis en la 4° Región, principalmente de proyectos fotovoltaicos.

Asimismo, desde la entrada en vigencia del DS 244 y hasta diciembre de 2014, de acuerdo a la información que ha sido entregada a esta Superintendencia, han entrado en operación los PMGD que se muestran en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 6: PMGD en operación por región y tecnología**



## 2. Concesiones

Durante el año 2014, la SEC disminuyó el tiempo de tramitación de concesiones, de 112 a 74 días. Esto constituye un hito relevante, puesto que hubo un aumento masivo de ingreso de solicitudes de concesión, llegando a un número de 157 solicitudes, de las cuales destacan especialmente los proyectos de transmisión, que llegaron a 100 durante el año. El peak lo marcó el mes de mayo, en el cual ingresaron 18 proyectos de transmisión, lo que se explica por la entrada en vigencia de la Ley 20.701, que dentro de sus objetivos contiene la celeridad en la tramitación de concesiones.

Como una forma de incorporar tecnología al proceso de concesiones, esta Superintendencia desarrolló y puso a prueba la "Plataforma de Concesiones" Un hito relevante de este proyecto fue la tramitación de la solicitud de concesión definitiva presentada por FRONTEL el día 23/05/2013, denominado: "Línea de Transmisión Central Hidroeléctrica Picoquén – Cruce Huequén, 66 kV", aprobado por Decreto Supremo N°96, de fecha 07/08/2014, tomado razón por la Contraloría General de la República el 06/09/2014. Desde el inicio de la tramitación hasta la revisión por parte del Ministerio de Energía fue totalmente tramitada a través de la plataforma, sin requerir papeles, sino hasta su etapa final, con la emisión de Decreto y revisión de la CGR, significó una materialización de documentos.

**Tabla N° 2: Relación Concesiones entrantes v/s tramitadas año 2014**

Concesiones	Entrantes	Tramitadas
Distribución	37	17
Transporte	100	60
Generación	20	9
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>86</b>

### **3. Fiscalizaciones Combustibles.**

#### **A. Fiscalización directa**

Durante el año 2014, en el sector de los combustibles líquidos y gas se realizaron un total de 7.057 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 4.344 inspecciones técnico documental y 2.713 inspecciones en terreno, obteniéndose un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del 86%. Se mantuvo el estándar establecido por nuestro modelo de foco en el riesgo, al dirigir nuestro accionar, a lo menos, al 83,19% de las instalaciones que presentaban algún nivel de riesgo o criticidad, posibilitando aplicar las medidas correctivas de manera oportuna.

El área se abocó a desarrollar Planes de Acción en función de los riesgos detectados. Por tal motivo, la actividad del año 2014 se concentró en establecer aquellos procesos de información que permitirán medir el desempeño de los actores y agentes del mercado de los combustibles en los siguientes focos:

- ✓ Emergencias ocurridas en la distribución de los combustibles.
- ✓ Reclamos de primer piso, esto es, reclamos de los usuarios en las empresas.
- ✓ Diagnóstico de la calidad de los combustibles.
- ✓ Facturación de gas.

En estos ejes, se ha definido una línea base de trabajo, así como indicadores de proceso y de producto para monitorear el estándar del mercado en los próximos años.

En lo que se refiere a Combustibles Líquidos, durante el año 2014, 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 549 tanques, ubicados en 175 instalaciones de expendio 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. Precio Paleta de combustibles líquidos: “Bencina en Línea”**

Durante el año 2014, la Superintendencia realizó el levantamiento de precios de los combustibles líquidos que se expenden en las estaciones de servicio a lo largo del país, procediendo a informar a la Comisión Nacional de Energía (CNE), según convenio realizado con dicho organismo, a efectos que verificara si se estaba dando cumplimiento a la instrucción que tienen los operadores de las estaciones de servicio de mantener actualizada la información relativa a los precios de venta de cada uno de los combustibles.

Al respecto, la cantidad de levantamientos realizados correspondió a 1.899 registros de precios, los que equivalen a 816 instalaciones de combustibles, cubriendo un 47% del universo de expendios. Del total de registros informados a la CNE, se denunciaron 285 incumplimientos correspondientes al 15% del levantamiento realizado, originando los procesos administrativos respectivos.

### **C. Biogás**

Con el objeto de colaborar en la creación y el perfeccionamiento de los procedimientos o normativas que son de su competencia, y en concordancia con el objetivo de la Agenda Energética que dice relación con potenciar el uso de las ERNC, durante el año 2014 se elaboró el documento base del proyecto de Reglamento de Seguridad de Instalaciones de Biogás en Chile, el cual servirá de referencia para la futura normativa que se aplicará para instalaciones de biogás.

Para llevar adelante este proceso, la SEC promovió un convenio de cooperación con el Ministerio de Energía, para establecer una reglamentación de seguridad que entregue lineamientos claros respecto del desarrollo, implementación y operación segura de las instalaciones de generación y uso del Biogás en Chile, y que mitigue los riesgos a los cuales se puedan ver expuestas las personas. Los aspectos que se tiene en consideración en esta iniciativa son:

- ✓ Las actividades de producción, almacenamiento, y consumo de biogás pueden ser una actividad riesgosa debido a las características de inflamabilidad, explosividad y toxicidad de dicho combustible.
- ✓ La experiencia internacional indica que han existido accidentes en torno al uso del biogás, principalmente en la acumulación de combustible en espacios confinados (inhalación de ácido sulfhídrico H<sub>2</sub>S).
- ✓ Porque existe una naciente industria en el país entorno al biogás, que no posee regulación.

## **4. Productos**

### **A. Fiscalización ámbito Productos**

El Departamento de Productos, con la participación de las Direcciones Regionales de la SEC, durante el año 2014 ejecutó un programa de fiscalización al comercio en el que se verificó el cumplimiento de venta exclusiva de productos certificados de manera adecuada, en los establecimientos que comercializan artefactos con obligatoriedad de certificación. Estas fiscalizaciones arrojaron como resultado que, de un total de 1.180 productos fiscalizados, en 395 puntos de venta, el 80% cumplía con la obligatoriedad de certificación. Sin embargo, se detectaron incumplimientos en 123 puntos de venta, por lo cual se formularon los respectivos procesos administrativos.

También, se realizaron fiscalizaciones documentales consistentes en el cruce de información entre los datos de las importaciones y los datos de las certificaciones. En el año 2014 se efectuaron fiscalizaciones de este tipo para 161 mercados de productos distintos sujetos a certificación obligatoria –de un total de 321 mercados con obligatoriedad de certificación-, realizando acciones movilizadoras de mercado sobre aquellos importadores con baja cobertura de certificación, según el monitoreo realizado.

### **B. Buscador de Productos**

Con el propósito de orientar a los importadores, fabricantes, comercializadores y consumidores acerca del Sistema de Certificación de Productos, de una manera clara, moderna, simple y accesible, el Departamento Técnico de Productos ha desarrollado el Buscador de Productos Eléctricos y de Combustibles, para productos que tienen obligatoriedad de certificación, y que además cuentan con Sello SEC.

La idea nació respondiendo a la necesidad de contar con un espacio web que consolide la información de cada producto a nivel ciudadano. La información se presenta como una ficha de producto en la que es posible encontrar; protocolos, resoluciones, laboratorio y organismo autorizado, características técnicas, uso previsto y fotografía del artefacto.

### **C. Eficiencia Energética**

El objetivo del etiquetado de eficiencia energética es entregar información clara, comparable y fidedigna a los usuarios sobre el consumo energético de los artefactos de uso doméstico, de manera que los consumidores prefieran artefactos energéticamente más eficientes; que se traduzcan en un ahorro significativo para los hogares, y para el país, en el mediano y largo plazo, impulsando de esta forma al mercado para que incorpore cada vez tecnologías más eficientes.

Durante el año 2014 entró en vigencia la obligatoriedad de certificación para los siguientes productos: lámparas halógenas, lámparas led con balasto incorporado, sistemas home theater, e impresoras, todos los cuales están presentes y son de uso regular en la mayoría de los hogares chilenos, razón por la cual, se continúa mejorando por un lado la calidad de los productos disponibles en el mercado, y por otro lado, la información disponible para los ciudadanos al momento de optar por uno u otro.

### **D. Colectores Solares**

Se realizaron fiscalizaciones directas a instalaciones solares térmicas con Beneficio Tributario, acción que se realiza aplicando el criterio de foco de riesgo definido por la SEC, en el cual se estableció para el año 2014: viviendas multifamiliares y unifamiliares, de este modo, pudimos observar cómo se comportaron las instalaciones solares térmicas con distintas configuraciones.

En el año 2014 se trabajó en conjunto con el Ministerio de Energía en la preparación de la nueva Ley de Colectores Solares, que entraría en operación en 2015. Con la incorporación de un nuevo actor,

el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, se hizo indispensable un nuevo desarrollo informático para el sistema que administra el registro de Colectores Solares Térmicos (CST, CSTI y DA), con el fin de dar acceso a este nuevo actor, de tal forma de trabajar integradamente con el Servicio de Impuestos Internos, para efectos de cruce de información online.

## 5. Atención Usuarios

La atención ciudadana es una de las prioridades de nuestra Institución. Durante 2014 se realizaron más de 71 mil atenciones en SEC (71.113), las cuales se clasifican en:

**Tabla N° 3: Atenciones Ciudadanas según tipo**

Tipo de Atención	Cantidad	Porcentaje
Consultas	46425	65,3%
Solicitudes	13552	19,1%
Reclamos	10240	14,4%
Denuncia	847	1,2%
Consulta[ME]	49	0,1%
<b>Total</b>	<b>71113</b>	<b>100%</b>

- ✓ En términos de reclamos, son cerca de 3 mil más que en el año 2013. Gestionamos el 84,5% de los reclamos en menos de 60 días.

### A. Acceso a la Información Pública por Ley de Transparencia

En el ámbito de las solicitudes de información por Ley de Transparencia, éstas han ido en aumento desde la promulgación de la norma, siendo la Superintendencia, una de las instituciones que más ingresos registra a nivel de los organismos del Estado, pues ha totalizado más de 10 mil ingresos de solicitudes desde la entrada en vigencia de dicha ley.

El año 2014 se atendieron y resolvieron 2.563 solicitudes de información, de las cuales el 84% se resolvieron en menos de 15 días.

### B. Aplicación para reclamos desde celulares

Con el objetivo de poner nuestra Institución al servicio de las personas, para que cuenten con productos y servicios seguros y de calidad en materia energética, pusimos a disposición de todos los usuarios de teléfonos inteligentes, una aplicación que permite realizar reclamos en línea, en casos de mal servicio o de emergencia, por ejemplo blackout, o fuga de gas.

Durante 2014, cerca del 12% de todos los reclamos recibidos en esta Superintendencia se recibieron a través de esta aplicación. Dicho porcentaje sumado al 25% correspondiente a los reclamos recibidos vía web, dan cuenta que el 37% de los reclamos recibidos por la SEC, son a través de canales remotos de atención.

### 3. Desafíos para el año 2015

1. **Disminuir las horas de interrupción del usuario final**, para lo cual se gestionará de manera integrada el sistema eléctrico del país (Gx, Tx, Dx). La meta es que el SAIDI del año 2015 sea igual o menor al mejor valor que haya tenido cada región del país entre los años 2013 y 2014.
2. **Aumentar la certeza del usuario en los procesos de facturación**. Para este objetivo se han establecido algunas metas, tales como la cantidad de clientes no leídos sea menor a 30 por cada 1.000, que las facturaciones provisionales por más de 2 meses sea menor a 6 clientes por cada 1.000, que la cantidad de clientes no facturados sea menor a 6 por cada 1.000 y que la cantidad de clientes BT1 con más de 8.000 kWh/mes sea menor a 0,3 por cada 1.000.
3. **Aumentar la Calidad de Suministro entregado a los usuarios finales**, para lo cual se pretende disminuir en un 90% la cantidad de alimentadores cuyas cabeceras medidas no se encuentren dentro del estándar normativo.
4. **Disminuir el riesgo a las personas en el uso de la electricidad**. La meta es identificar las fuentes existentes que cuenten con información de accidentes y causas que permitan definir un modelo de medición y monitoreo de los accidentes eléctricos.
5. **“Potenciar la acción de fiscalización indirecta de la SEC para medir el desempeño de la industria de los combustibles mediante la captura y gestión de información de emergencias del sector de los combustibles en operación a diciembre de 2015**, esto se refiere a disponibilizar la información que se capturarán a través de los sistemas de información de las Emergencias que ocurran en las instalaciones y operaciones de distribución del gas natural, combustibles líquidos y del GLP, de forma tal que permita a los Dptos. Técnicos y DR de la SEC, monitorear el desempeño de la industria del Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Combustibles Líquidos y actores relacionados, en función de los planes de acción que se desarrollen para disminuir los riesgos en las actividades que se realizan en las instalaciones de distribución.

También, en materia de la calidad de los combustibles, se efectuará el diagnóstico del desempeño de la industria de la distribución de los combustibles, respecto de las especificaciones y de la facturación correcta y oportuna que realizan a sus clientes y/o consumidores de gas (GLP y GN); concluyendo con la actualización y desarrollo de reglamentos de seguridad, que establecen los requisitos mínimos para efectuar las operaciones de uso de gas en instalaciones interiores de gas y de biogás, respectivamente.

6. **Aumentar el nivel de Claridad y Confianza que los Ciudadanos tienen en la información contenida en sus boletas de electricidad y gas**. Para esto desarrollaremos un plan de acción de corto plazo (jul 2015) y mediano plazo (dic 2015), tomando las iniciativas levantadas desde la

misma ciudadanía. La Meta en la boleta eléctrica, es aumentar la claridad actual de 49% y la confianza actual del 36% y en la boleta de gas, es aumentar la claridad actual de 52% y la confianza actual del 40%.

7. **Mejorar la Experiencia Ciudadana con la SEC.** Para esto trabajaremos en resolver el 85% de los reclamos recibidos en 60 días, disminuyendo el tiempo de espera de los ciudadanos frente a los requerimientos ingresados en la SEC.
8. **Mejorar la cobertura de certificación de productos (de electricidad y combustibles), mediante la acción de fiscalización indirecta de comercio,** proceso (denominado caracterización de mercados) que se inicia con el cruce de información entre los sistemas de certificación (más autorizaciones y reconocimientos), y los registros de importaciones proporcionados por el Servicio Nacional de Aduanas, determinando la proporción de productos certificados y ejecutando acciones sobre los actores con incumplimiento normativo. Tener a Diciembre caracterizado el 100% de los mercados para 327 productos con obligatoriedad normativa.

## **4. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

## 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 2014

1	Renovación Tecnológica que corresponde a 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.
2	Programa de Fiscalización diesel B2, Corresponde a la compra de nuevo instrumental técnico para la fiscalización de los parámetros del nuevo petróleo diesel B2

## - 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

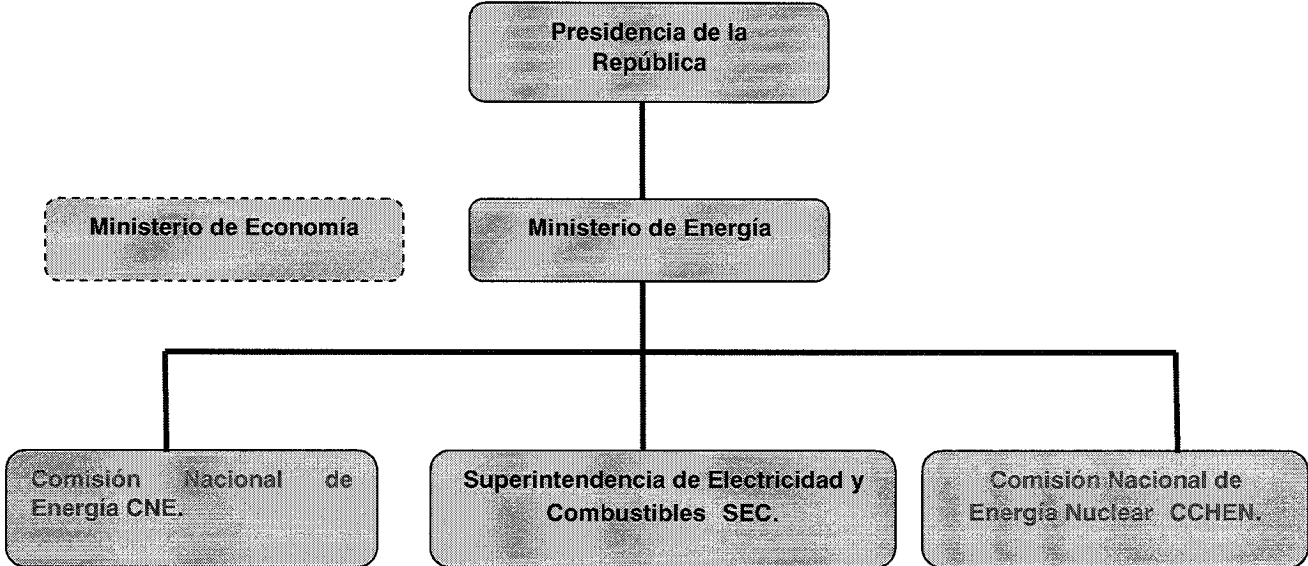
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización – Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.	1 - 2
2	Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, 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

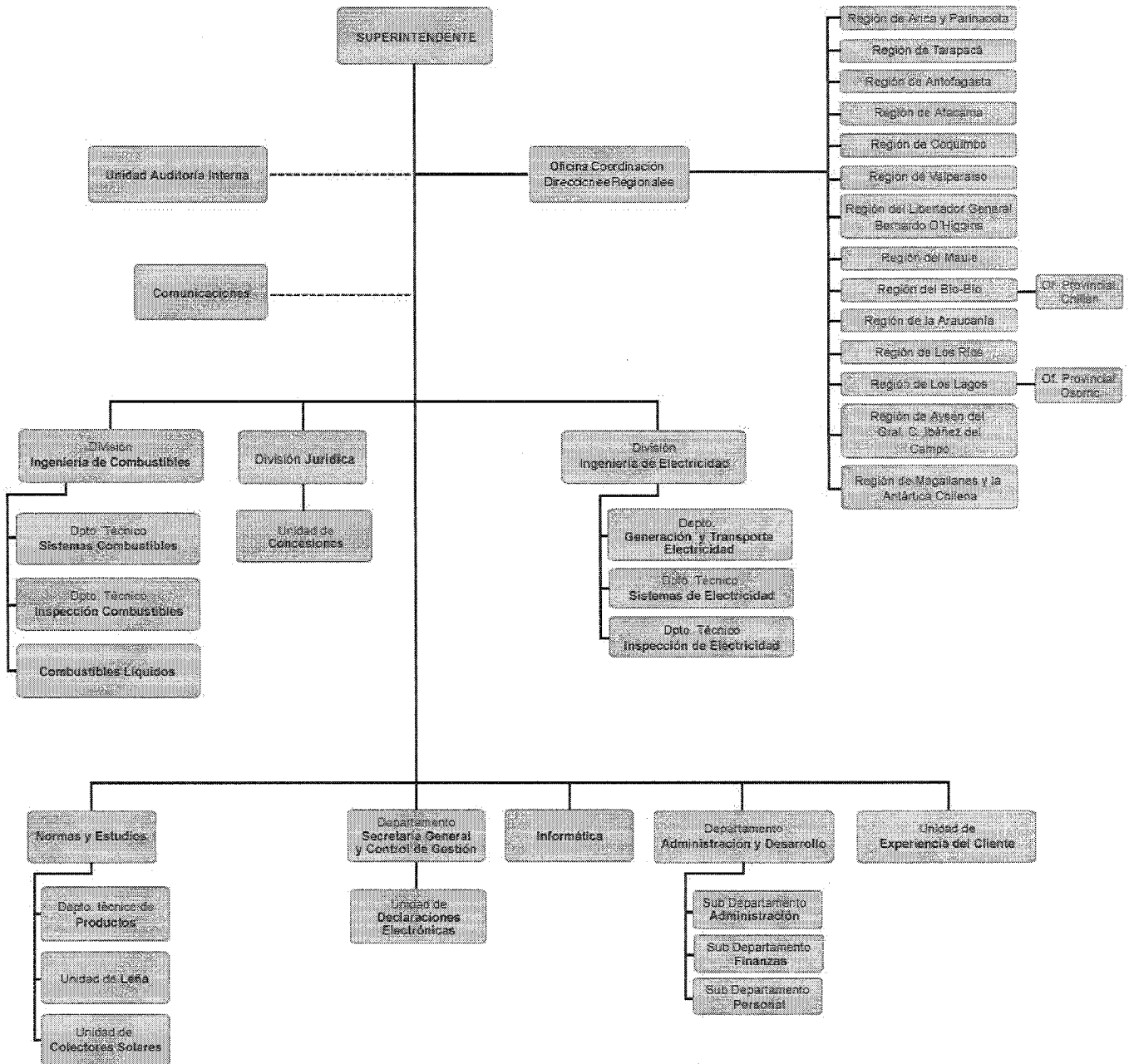
Número	Nombre
1	Usuarios públicos y privados del sistema y productos energéticos. (Todos los habitantes del país que consumen o utilizan servicios o productos energéticos)
2	Empresas oferentes de servicios energéticos (generación, transmisión, almacenamiento y distribución)
3	Entidades y organismos autorizados 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**

- Ubicación de la Superintendencia de Electricidad en la estructura del Ministerio de Energía



- Organigrama de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles



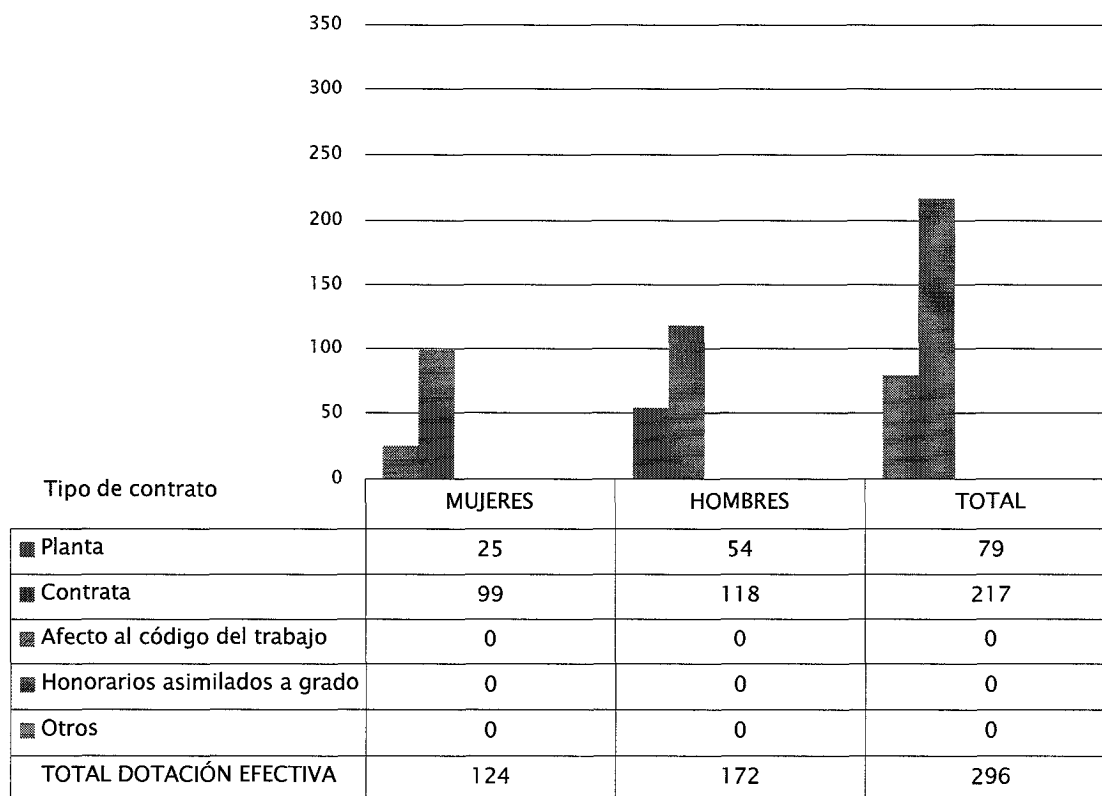
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Luis Avila Bravo
Jefe División Ingeniería Eléctrica	Jack Nahmias Suárez
Jefe División Ingeniería Combustibles	José Antonio Muñoz
Jefe División Jurídica	Sergio Corvalan Valenzuela
Jefe Departamento de Normas y Estudios	Jaime González Fuenzalida
Jefa Departamento Secretaría General	Marta Cabeza Vargas
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Christian Miño Contreras

## Anexo 2: Recursos Humanos

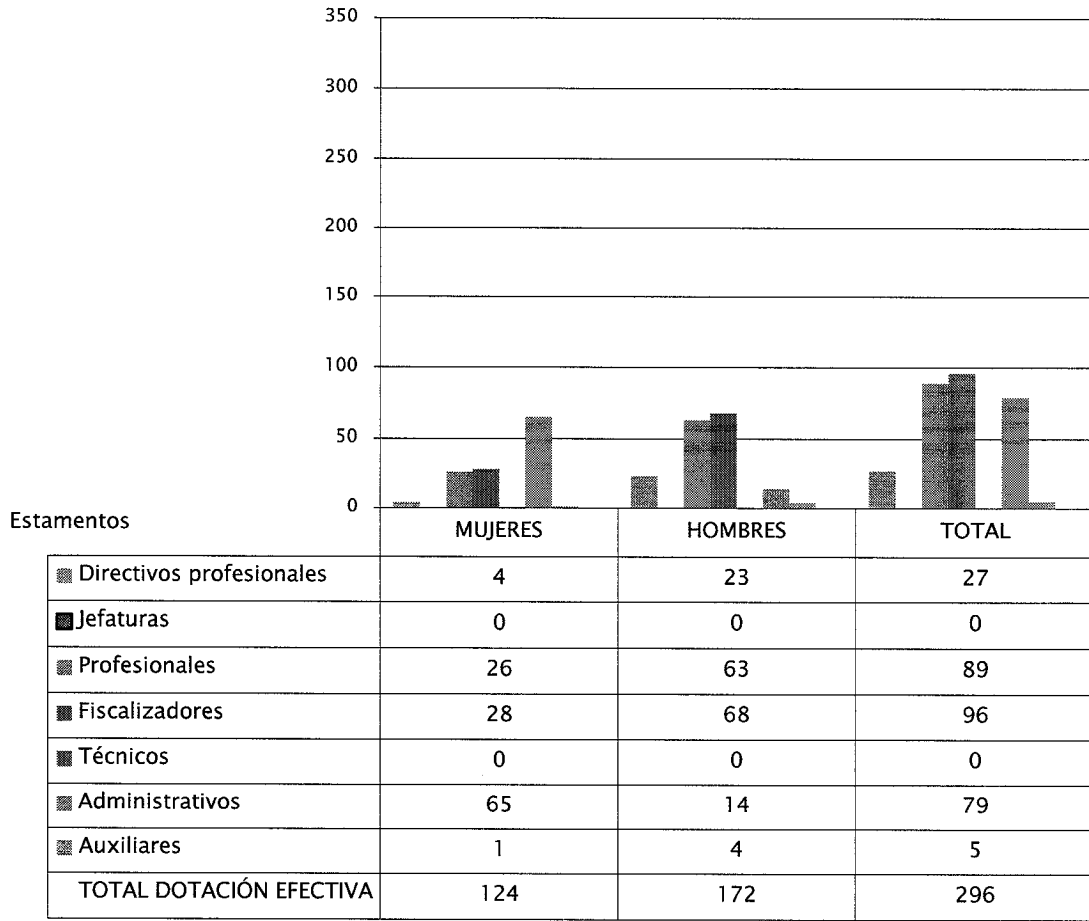
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2014<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

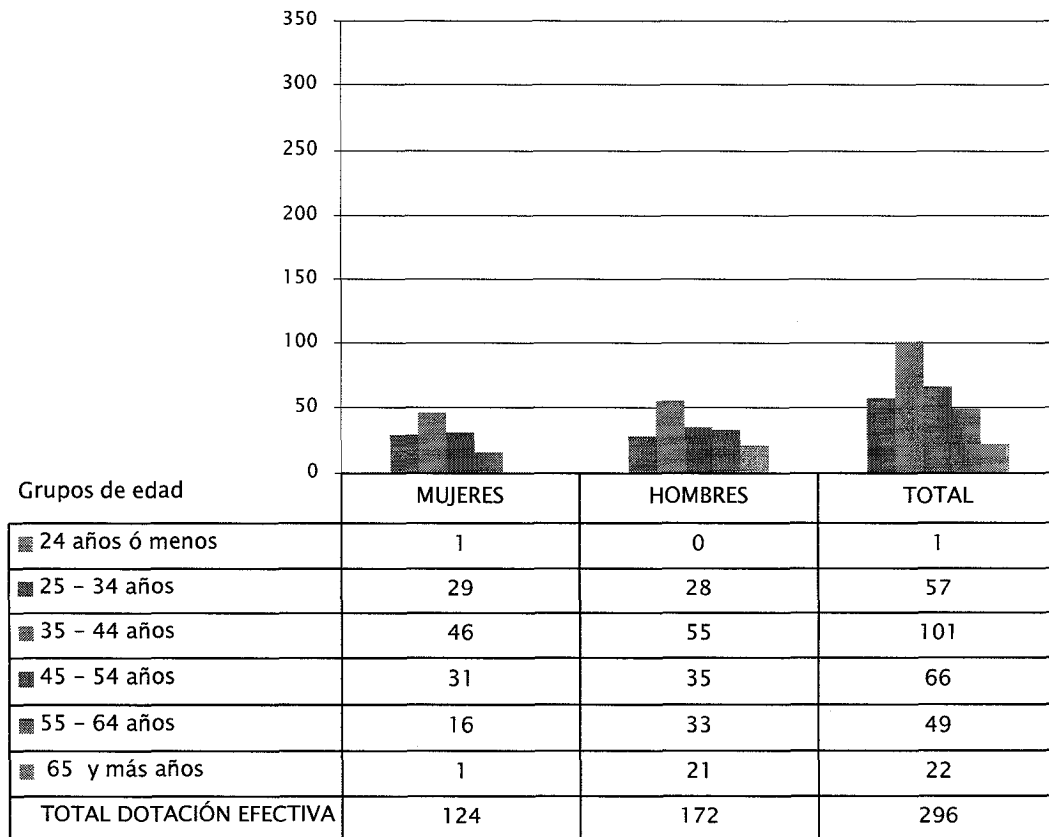


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)

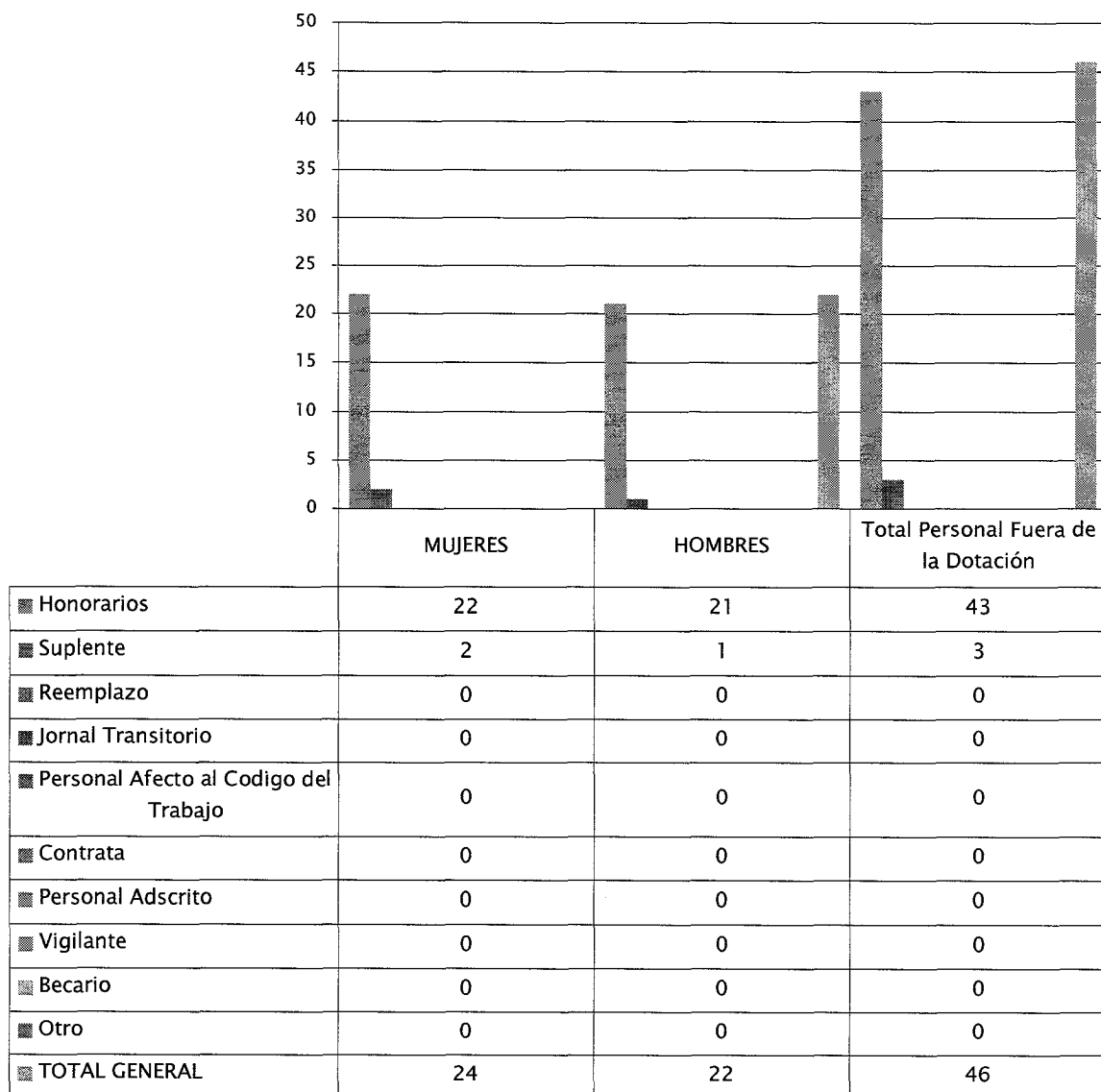


- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



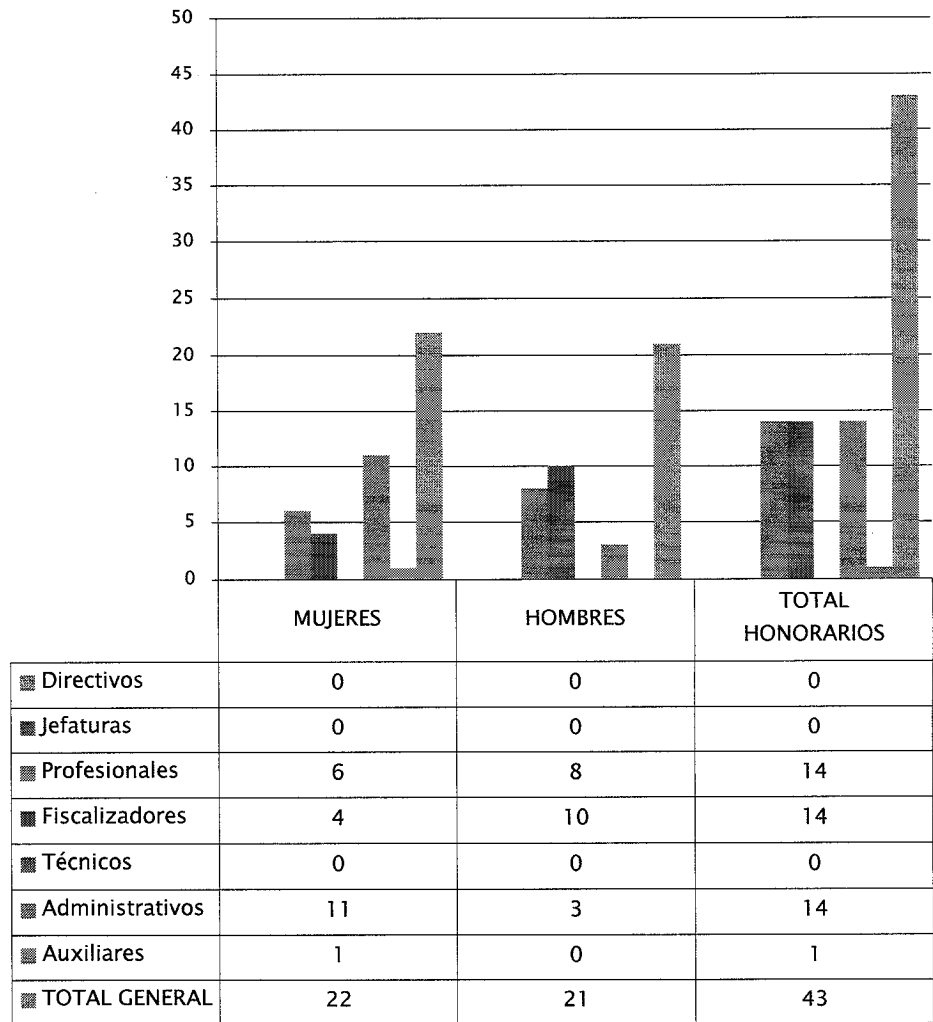
## b) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de dotación año 2014<sup>2</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)

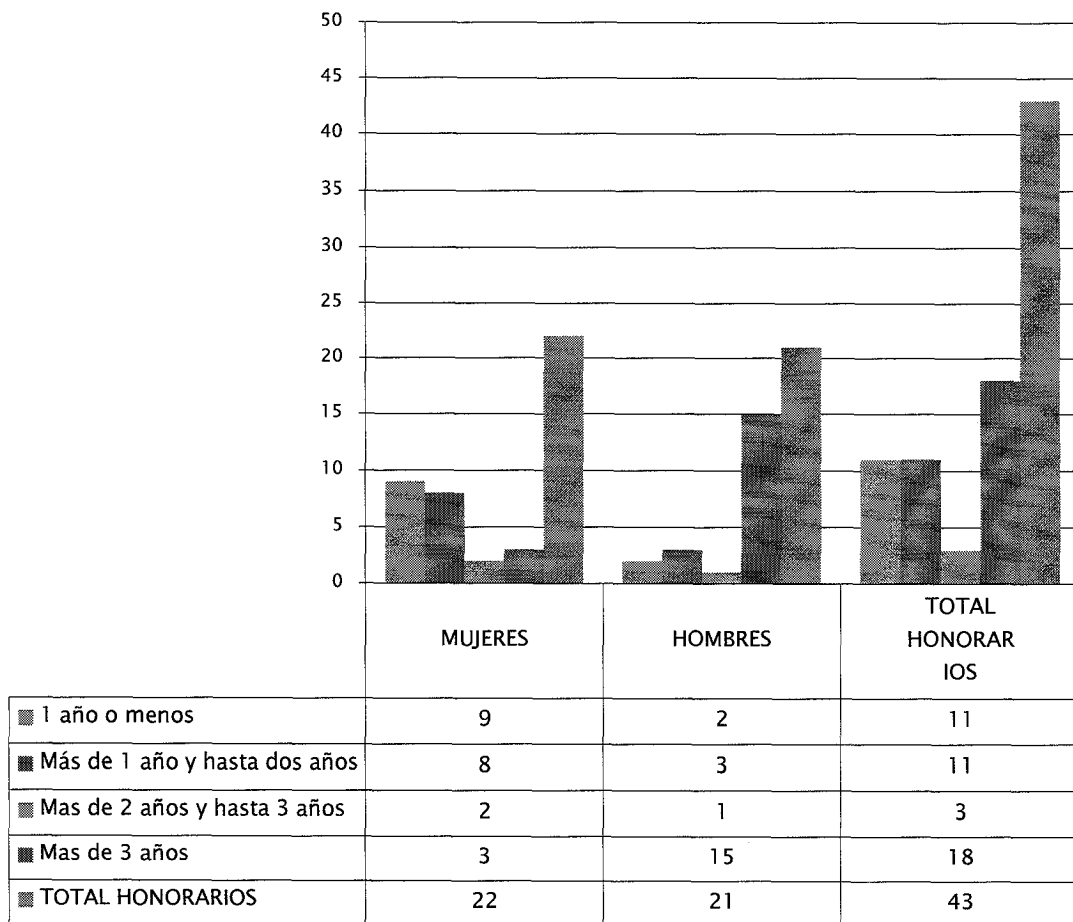


<sup>2</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

- Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2014 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 <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2013	2014		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	35.71	47.62	133.35	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	90	100	111.11	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	3.04	4.39	69.22	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0.68	0	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3.04	3.04	100	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	6.08	6.08	

3 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, 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 11 de la ley de presupuestos 2014.

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 <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2013	2014		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}) * 100$	3.11	161.54	5194.16	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	7.23	1.27	17.50	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	2.08	2.03	97.45	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	52.36	84.88	162.10	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	15.87	17.79	112.10	<b>7</b>
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>8</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	2.43	1.52	62.35	<b>9</b>
4.4 Porcentaje de becas <sup>10</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0.34	0	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					

**7 Actualización de datos y corrección en aplicación de fórmula para indicador 2013. Se modifica de 28.74 a 15.87, aumentándose el número de participantes considerados inicialmente**

**8 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.

**9 Actualización de datos y corrección en aplicación de fórmula para indicador 2013. Se modifica el dato de 7.14 a 2.43, aumentándose el número de capacitaciones registradas inicialmente.**

**10** 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 <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2013	2014		
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	11.54	0.70	1657.50	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>11</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	5.58	4.73	117.89	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0	0.02	0	<b>12</b>
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	1.09	0.83	131.33	
<b>7.7. Evaluación del Desempeño<sup>13</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0.99	1	101.01	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0.01	0	0	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	0	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>14</sup> 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	---	
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					

11 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

12 Datos 2013 ajustado según matriz A del informe de dotación trimestral, 4° trimestre 2013. Se modifica de 0.06 a 0.002

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

14 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.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2013	2014		
Política de Gestión de Personas <sup>15</sup> 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	--	
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	--	150	--	<b>16</b>
9.2 Efectividad proceso regularización	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	--	137.50	--	16
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	--	129.17	--	16

15 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.

16 No se levanta indicador de avance ya que este no refleja más que una disposición gubernamental de traspasar funcionarios de honorarios a la contrata, poniendo a disposición los presupuestos correspondientes.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014</b>			
Denominación	Monto Año 2013 M\$ <sup>17</sup>	Monto Año 2014 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>10.380.021</b>	<b>10.304.693</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	177.864	155.571	
APORTE FISCAL	10.201.790	10.147.091	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		2.031	
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	367		
<b>GASTOS</b>	<b>10.727.860</b>	<b>10.637.850</b>	
GASTOS EN PERSONAL	8.363.620	8.418.225	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.527.050	1.805.236	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		20.732	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	16.062		
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	387.140	210.035	
SERVICIO DE LA DEUDA	433.988	183.622	
<b>RESULTADO</b>	<b>-347.839</b>	<b>-333.157</b>	

<sup>17</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>18</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>19</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas <sup>21</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>9.921.391</b>	<b>10.363.383</b>	<b>10.304.693</b>	<b>58.690</b>	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		11.308		11.308	
	01		Del Sector Privado		11.308		11.308	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		11.308		11.308	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	39.552	95.673	155.571	-59.898	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	36.050	83.869	130.798	-46.929	
	99		Otros	3.502	11.804	24.773	-12.969	
09			APORTE FISCAL	9.878.749	10.253.312	10.147.091	106.221	
	01		Libre	9.878.749	10.253.312	10.147.091	106.221	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.090	3.090	2.031	1.059	
	03		Vehículos	3.090	3.090	2.031	1.059	
			<b>GASTOS</b>	<b>9.921.391</b>	<b>10.647.839</b>	<b>10.637.850</b>	<b>9.989</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	7.897.235	8.419.347	8.418.225	1.122	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.807.272	1.807.272	1.805.236	2.036	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		20.732	20.732		
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		20.732	20.732		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	216.784	216.784	210.035	6.749	
	04		Mobiliario y Otros		20.200	19.939	261	
	05		Máquinas y Equipos	46.834	62.960	62.822	138	
	06		Equipos Informáticos		15.200	13.696	1.504	
	07		Programas Informáticos	169.950	118.424	113.578	4.846	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	100	183.704	183.622	82	

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

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

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

07	Deuda Flotante	100	183.704	183.622	82
	<b>RESULTADO</b>		<b>-284.456</b>	<b>-333.157</b>	<b>48.701</b>

### c) Indicadores Financieros

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>22</sup>			Avance <sup>23</sup> 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>24</sup> )		94,71	95,12	94,44	99,29	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		0	0	0		
	[IP percibidos / IP devengados]		0	0	0		
	[IP percibidos / Ley inicial]		0	0	0		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		86,84	53,89	53,90	99,98	2
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		87,87	53,89	45,06	83,36	2

1) Nuestra institución no solicitó aportes fiscales extraordinarios debido a que su ejecución se ha enmarcado en lo aportado por el Estado.

2) El saldo final se ve fuertemente incrementado por el aumento de ingresos por licencias médicas de nuestros funcionarios, por esta razón, el monto de la deuda flotante solo representa el 45.06% del saldo final.

22 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

23 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.

24 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 2014 <sup>25</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>340.676</b>	<b>-333.162</b>	<b>7.514</b>
<b>Carteras Netas</b>			-159.084	-159.084
115	Deudores Presupuestarios		66.837	66.837
215	Acreedores Presupuestarios		-225.921	-225.921
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>332.176</b>	<b>-187.814</b>	<b>144.362</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	332.176	-187.814	144.362
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>8.500</b>	<b>13.736</b>	<b>22.236</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	48.277	1.561	49.838
116	Ajustes a Disponibilidades	262	-218	44
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-36.727	15.939	-20.788
216	Ajustes a Disponibilidades	-3.312	-3.546	6.858
219	Trasposos Interdependencias			

#### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Renovación Tecnológica	303.171	303.171	299.859	Debido a que nuestra institución es claramente un servicio tecnologizado es que con este proyecto se busca actualizar toda la infraestructura computacional que posee la institución con el fin de poder hacer frente al aumento creciente de la demanda por información e interacción con la ciudadanía
Programa de Fiscalización diesel B2	38.500	38.500	38.500	Corresponde a la compra de nuevo instrumento técnico, de composición química del petróleo para poder fiscalizar el nuevo petróleo diesel B2 el cual solo se podrá utilizar en los procesos industriales

25 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

**f) Transferencias<sup>26</sup>**

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no realizó transferencias el año 2014.

**g) Inversiones<sup>27</sup>**

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no ejecutó Inversiones el año 2014.

---

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

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

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO <sup>28</sup>	% Cumplimiento <sup>29</sup>	Notas
				2012	2013	2014	2014			
Fiscalización	Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	(N° de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones inspeccionadas en el año t)*100	%	79% (5149/6497)*100	85% (6173/7295)*100	83% (5476/6627)*100	80% (5600/7000)*100	SI	103.75%	
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/N° total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t)*100	%	100.0% (23.0/23.0)*100	100.0% (19.0/19.0)*100	100.0% (16.0/16.0)*100	100.0% (16.0/16.0)*100	SI	100.00%	
Enfoque de Género: No										

28 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.  
29 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014 .

**Cuadro 9**

**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO <sup>23</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2012	2013	2014	2014			
Autorizaciones y registros	Tiempo promedio de tramitación de concesiones de transmisión eléctrica, de acuerdo a los tiempos de tramitación que le corresponden a la SEC en la tramitación total de una concesión	Sumatoria(tiempo de la elaboración y despacho del documento final de las solicitudes tramitadas en el año t)/total de concesiones de transmisión eléctrica tramitadas en el año t	días	80días 2635/33	73días 1818/25	74días 4377/59	112días 1680/15	SI	151.35%	1

Enfoque de Género:  
No

Fiscalización	Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.	Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t	numero	10.4num ero 541.8/52.0	10.9num ero 607.9/56.0	10.8num ero 552.3/51.0	10.3num ero 525.0/51.0	SI	104.85%	
---------------	---	--	--------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	----	---------	--

Enfoque de Género:  
No

Atención de la Ciudadanía	Porcentaje de reclamos resueltos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 60 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t.	(Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días/Total de reclamos ingresados en el periodo t)*100	%	64% (5217/8124)*100	0% 0	85% (8181/9673)*100	80% (7200/9000)*100	SI	106.25%	2
---------------------------	---	---	---	------------------------	---------	------------------------	------------------------	----	---------	---

Enfoque de Género:  
No

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO <sup>2o</sup>	% Cumplimiento <sup>2o</sup>	Notas
				2012	2013	2014				
	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%	74% (1174/1581)*100	0%	84% (2078/2479)*100	75% (1500/2000)*100	SI	112.00%	
	Enfoque de Género:									
	No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

**Notas:**

1.- El alto cumplimiento de este indicador se debe a que la unidad de concesiones reestructuró la estructura de trabajo. El equipo compuesto por abogados e ingenieros gestionaron de manera departamentalizada los diversos procesos de la gestión. Esto es los abogados tomaron el control del expediente concesional y Los ingenieros, otros procesos de gestión de concesiones, mejorando los tiempos de análisis y tramitación.

2.- El cumplimiento de este indicador fue producto de la sistematización del proceso de gestión de reclamos, junto con el esfuerzo colectivo por mejorar la calidad en la atención ciudadana, a través de la reducción de los tiempos de respuesta a los reclamos ingresados.

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee Compromisos de Gobierno que informar para el año 2014.

Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2014			
Objetivo Estratégico del Ministerio (A0)	Objetivo Estratégico del Servicio (A1)	Nombre del Compromiso	Estado de Avance
Promover la eficiencia energética en los diferentes sectores de consumo, y fortalecer el uso de generación a través de fuentes de energías renovables.	Desarrollar una institucionalidad pública energética acorde con los desafíos que implica disponer de una matriz energética confiable, sustentable, inclusiva y con precios razonables	Realizar una campaña revitalizada del etiquetado de eficiencia energética	Se aprobó mediante Res. N°69, 70, 71 y 72, los etiquetados de cocinas, lavadoras, lámparas halógenas y calefones respectivamente,
Promover la eficiencia energética en los diferentes sectores de consumo, y fortalecer el uso de generación a través de fuentes de energías renovables.	Desarrollar una institucionalidad pública energética acorde con los desafíos que implica disponer de una matriz energética confiable, sustentable, inclusiva y con precios razonables	Implementar estándares mínimos de desempeño energético para iluminación, motores industriales y refrigeradores	Minimum Energy Performance Standard; Estándares Mínimos de EE (MEPS) 30.12 mediante Res. 74 de Energía se aprobó estándar mínimo de eficiencia energética para refrigeradores. Estudio de MEPS motores: ejecutado

**Anexo 6: Informe Preliminar<sup>30</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>31</sup> (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)**

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee compromisos en los Programas/ Instituciones Evaluadas entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2014.

---

30 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.  
31 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

### I. IDENTIFICACIÓN

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

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	90.00%	90.00%	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Mediana	10.00%	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulari o Incentivo, final
Tiempo promedio de tramitación de concesiones de transmisión eléctrica, de acuerdo a los tiempos de tramitación que le corresponden a la SEC en la tramitación total de una concesión	10.00	112.00	74.00	151.35	10.00	151.35	10.00
Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.	30.00	10.30	10.80	104.85	30.00	104.85	30.00
Porcentaje de reclamos resueltos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 60 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t.	10.00	80.00	85.00	106.25	10.00	106.25	10.00
Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	20.00	80.00	83.00	103.75	20.00	103.75	20.00
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.	15.00	100.00	100.00	100.00	15.00	100.00	15.00
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año	5.00	75.00	84.00	112.00	5.00	112.00	5.00
Total:	90.00				90.00		90.00

### **Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

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

### **Anexo 9a: 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 9b: Leyes Promulgadas durante 2014**

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee Leyes promulgadas durante 2014.

## **Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales**

En el año 2014, la Superintendencia de Electricidad y Combustible, fue galardonada con el Premio Aporte al Sector – Categoría Institucional 2014, que fue otorgado por la Asociación de la Industria Eléctrica-Electrónica, AIE, en el marco de su 18° Cena Anual, ocasión en la que se entregaron los Premios Tecnológicos 2014.