

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DE ENERGÍA
SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Abril 01 de 2016

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 1, piso 13, Santiago
Teléfono 600.6000.732 Sitio WEB www.sec.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Energía	3
2. Resumen Ejecutivo Superintendencia Electricidad y Combustibles	4
3. Resultados de la Gestión año 2015	6
3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.	6
3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	9
4. Desafíos para el año 2016	21
5. Anexos	23
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
a) Definiciones Estratégicas	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	26
c) Principales Autoridades.....	27
Anexo 2: Recursos Humanos.....	28
Anexo 3: Recursos Financieros.....	39
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.....	44
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	46
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015)	46
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015.....	46
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.	49
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	51
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	51
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales	51

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Energía

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, tiene la misión de vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de electricidad y combustibles. En este contexto y poniendo la mirada en los ciudadanos, la SEC fijó sus objetivos, durante el pasado 2015, a partir de los desafíos energéticos que el país enfrenta, poniendo especial énfasis en transformarse en una moderna agencia de energía a nivel nacional, asunto que se expresó de manera concreta, en el intenso trabajo en torno al Proyecto de Modernización y Fortalecimiento de la SEC.

Dicho proyecto, que se enmarca dentro de nuestra Agenda de Energía, busca dotar a la SEC de una nueva institucionalidad y mayores facultades, con el objetivo de promover y exigir mayores estándares en seguridad y calidad a la Industria energética, que responda a las nuevas necesidades del país en estas materias.

La SEC ha puesto especial énfasis en contar con instrumentos que faciliten el monitoreo automatizado de aquellos procesos relevantes de la industria y que tienen impacto en los ciudadanos. Es así, por ejemplo, que durante el 2015 se ha continuado trabajando en el indicador SAIDI (System Average Interruption Duration Index) con el objeto de identificar aquellos ciudadanos que cuentan con los mayores niveles de interrupción de suministro promedio, para así definir los planes de acción que las empresas del sector deben realizar. Este tipo de monitoreo se está aplicando también a los procesos de facturación y compensación a clientes de servicios eléctricos.

Por su parte, a nivel de los servicios relativos al gas, se ha trabajado fuertemente durante el 2015, en poder identificar aquellas emergencias ocurridas en este ámbito, para así definir las acciones necesarias, que permitan reducir los niveles de riesgo en estas instalaciones.

También, en el ámbito de nuestra Agenda Energética, la SEC 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.

Estos son sólo algunos ejemplos de lo que ha sido el trabajo comprometido y profundo, que la SEC ha desarrollado durante el 2015. Se trata del compromiso cotidiano de las mujeres y hombres que, desde la Superintendencia, buscan entregar más seguridad y calidad en las materias energéticas a los ciudadanos de nuestro país.



MÁXIMO PACHECO M.
MINISTRO DE ENERGÍA

2. Resumen Ejecutivo Superintendencia Electricidad y Combustibles

Durante el año 2015, en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles hemos centrado nuestros esfuerzos en otorgar una mejor calidad de atención a los usuarios y promover mejores estándares en la industria. En esa línea de acción, hemos definido 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 parte de nuestra aspiración, por lo cual trabajamos para que los procesos institucionales sean cada vez más transparentes, claros y simples para los usuarios, y exigimos de la misma manera que también lo sean, los procesos que aplica la industria y la información que ésta le entrega a sus clientes día a día.

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 objeto 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 2015 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles contaba con 348 funcionarios distribuidos en un 66% en el nivel central y el 34% restante, en las 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales.

En este Balance de Gestión Integral presentamos los principales logros en la gestión 2015 entre ellos, los tres proyectos que emanan de la Agenda Energética que ha impulsado el Ministerio de Energía donde la Superintendencia ha participado desarrollando los proyectos, siendo el caso de; creación de la unidad de Energías Renovables; presentación Proyecto de Ley Fortalecimiento de la Superintendencia; y, Proyecto Cuentas Claras.

Destacamos el fortalecimiento del “Sello Único de Certificación de Seguridad de Productos” (sello único SEC), cuyo objetivo fue que los usuarios puedan identificar a simple vista aquellos productos que cumplen con la normativa vigente en Chile, y que por ende, no revisten riesgos para su seguridad.

En el ámbito de las “Concesiones”, desde el año 2015 la nueva aplicación de gestión de Concesiones está ayudando a mejorar el monitoreo y control del proceso de fiscalización vinculado

al cumplimiento de las obligaciones reglamentarias y técnicas por parte de los actores interesados, contribuyendo además a reducir los tiempos de tramitación.

En lo referente a los “usuarios”, destacamos la sostenida y creciente demanda de la ciudadanía respecto de procesos sobre los cuales esta Superintendencia debe pronunciarse y la capacidad que hemos desarrollado de, a pesar de la tendencia abrir más canales de atención (mobile) y aminorar los tiempos de respuesta a reclamos de los ciudadanos.

En la misma medida que esta Institución se ha impuesto mayores exigencias, también ha buscado que la industria mejore sus estándares, particularmente en aquellos procesos donde una situación fuera de lo esperado puede llegar a representar un problema importante para las personas, como es el caso de las interrupciones de suministro eléctrico o alimentadores fuera de estándar. Para enfrentar esta situación, primero se definieron las estrategias y las herramientas para monitorear de manera más efectiva la situación de continuidad de suministro en las distintas distribuidoras de energía eléctrica a lo largo del país, y segundo, se generaron las condiciones e incentivos pertinentes para reducir la frecuencia de las interrupciones llevando los alimentadores excedidos a los estándares esperados.

Por último y lo que se refiere a los procesos internos de nuestra institución, podemos destacar que la SEC presentó una correcta ejecución presupuestaria, con sobre el 95% del presupuesto 2015 ejecutado, estando entre los organismos públicos que cuentan con los mejores índices en esta materia.



LUIS AVILA BRAVO
Superintendente
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

3. Resultados de la Gestión año 2015

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Agenda Energética

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y las 56 medidas para los primeros 100 días de gobierno, 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 2015 continuó desarrollando tres proyectos en los que tiene responsabilidad directa. Estos son:

A) Creación Unidad Fiscalización Autogeneración

En el ámbito de la promoción de Energías Renovables, la SEC 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. A partir lo dispuesto en la Ley y el Reglamento DSN°71, en 2014 entró 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. El rol de la SEC en ese contexto es, 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. Durante 2015, ingresaron 544 solicitudes de información, 429 solicitudes de conexión equivalentes a 4,7 MW. Se han declarado 92 instalaciones correspondientes a 1415.437 kW de potencia.

Tabla N°1.Total de Solicitudes de Información, de Conexión y Declaraciones de Puesta en Servicio de las Generadoras Residenciales (TE4).

Etapa	Cantidad	Potencia (MW)
Solicitud de Información - F1 (nov. 2015*)	544	-
Solicitud de Conexión - F3 (nov. 2015*)	429	4,708
TE 4 declarado (actual)	92	1,41
TE4 inscrito (actual)	61	0,63

Gráfico N°1. Declaraciones vía trámite TE4



Tabla N°2: Evolución mensual de las Declaraciones de Puesta en Servicio de las Generadoras Residenciales (TE4) – Potencia Declarada (kw).

Mes	Cantidad TE 4 declarados	Total de potencia declarada (kW)
feb-15	1	10
mar-15	0	
abr-15	5	78,8
may-15	3	50
jun-15	3	20,95
jul-15	8	314,6
ago-15	12	53,09
sep-15	9	148,36
oct-15	16	46,643
nov-15	18	175,16
dic-15	17	517,834
Total	92	1415,437

B) Proyecto Cuentas Claras y Simples

Dentro de lo consignado en la Agenda de Energía, se abordó la necesidad de otorgar una mayor transparencia de la información energética a la ciudadanía y los actores del sector. En este contexto se desarrolló el Proyecto “Cuentas Claras, Simples y Transparentes de Electricidad y Gas”, el cual se vinculó además con los mecanismos de Participación Ciudadana establecidos en la Ley 20.500 del año 2011, en este caso particular, con el mecanismo de consultas públicas. Conocidos los resultados y las propuestas de los ciudadanos durante 2015 la Superintendencia instruyó a la industria adoptar las primeras medidas de corto plazo; modificaciones en cuanto a formato y directrices que apuntan a facilitar y hacer disponible la información a los clientes a través de sus cuentas y distintos canales de atención.

La segunda etapa contempla para este 2016 adecuar la terminología técnica de las boletas a un lenguaje ciudadano más cercano y de fácil comprensión, así como incorporar en un nuevo formato de cuenta, las mejoras levantadas y diseñadas según la metodología de co-creación que se ha venido realizando junto a los Ciudadanos, Asociaciones de Consumidores y Empresas, en conjunto con el SERNAC y el Laboratorio de Gobierno desde agosto del 2015. Por último se está trabajando también con la industria el garantizar la confianza ciudadana, mediante el levantamiento y validación de sus procesos asociados a la toma de lectura y facturación de cada una de las empresas.

C) Proyecto de Fortalecimiento y Modernización de la SEC

Durante el año 2015, y de manera concordante con los ejes contenidos en la Agenda de Energía, se inició el proceso de elaboración el Proyecto de Ley para la modernización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), de modo de contar con una organización que responda de mejor manera a los objetivos del país y que permita acompañar al desarrollo de los nuevos energéticos y la eficiencia energética en materia de regulaciones de seguridad, calidad y fiscalización. El proyecto de Ley será propuesto al Ministerio de Energía durante el primer trimestre del año 2016.

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

1. Ámbito Eléctrico

A. Fiscalización directa

Durante el año 2015, en el ámbito eléctrico se realizaron un total de 10.729 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 7.368 inspecciones técnico documental y 3.361 inspecciones en terreno. Las inspecciones técnico documentales corresponden a verificaciones del cumplimiento normativo en los proyectos declarados ante esta Superintendencia; revisión de aspectos técnicos y de seguridad en planimetría, además de la revisión de la documentación, completa y actualizada, establecida en la legislación vigente.

Las inspecciones técnico terreno, en tanto, corresponden a aquellas en que personal fiscalizador de esta Superintendencia se constituye en una instalación e inspecciona física y materialmente la correcta ejecución de una instalación eléctrica, su concordancia con el proyecto declarado y su cumplimiento normativo en todos los aspectos de diseño, ejecución y operación. En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta 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 aquellas instalaciones donde pudiera existir un riesgo potencial, logrando una acción más útil y directa de este organismo. 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.

Tabla N°3: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

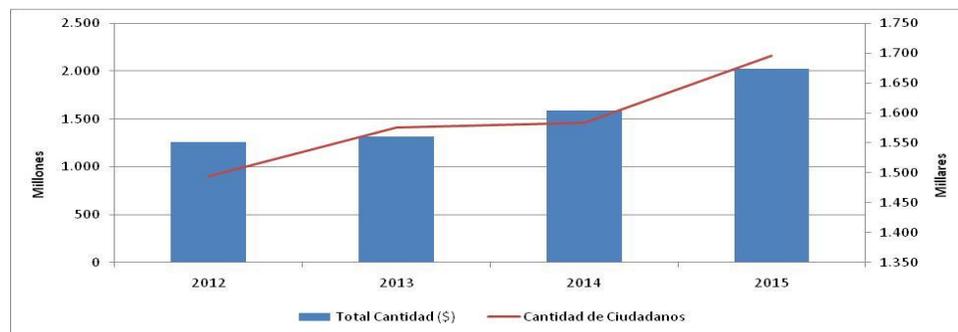
Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctricos	3361	2994	89%

B. Fiscalización indirecta

El objetivo de la fiscalización indirecta es sistematizar procesos de la industria eléctrica que son relevantes a para la calidad de servicio que reciben los usuarios y monitorearlos desde el origen (Empresa) como en la propia institución. Estos se centran en tres ítems fundamentales: Compensaciones a los usuarios por energía no suministrada; facturación; e, interrupciones.

Compensaciones. Monitoreo y control del pago completo y oportuno de las compensaciones a los usuarios afectados. Durante 2015 las empresas pagaron un total de \$ 2.027.199 correspondiente al pago de compensaciones a 1.695.044 ciudadanos.

Gráfico N°2. Total Compensaciones pagadas por empresas.



Facturación, El principal objetivo que la SEC busca en esta materia, es lograr que el usuario final aumente su confianza en la cadena de procesos involucrados en la determinación del pago a efectuar por el servicio prestado por la empresa distribuidora eléctrica.

En Chile hay 5.943.505 familias conectadas a la red de distribución eléctrica, quienes legítimamente pueden preguntarse si el medidor mide y si la lectura es tomada correctamente; si se aplica el precio correcto y si efectivamente se está utilizando lo informado como consumido. Para abordar estas inquietudes, la Superintendencia durante el año 2015 realizó una auditoría al proceso de facturación de las empresas, centrada en los aspectos organizacionales de la empresa; verificación de muestras donde se analizaron entre otros precio unitario, cargos aplicados, fechas informadas, coherencia de la información que maneja la empresa y la que proporciona a la SEC y, Procedimientos de facturación, es decir, si existía facturación provisoria, clasificación de consumo, etc.

165.636 fueron los documentos revisados por las auditoras para toda la industria, cuyos resultados dieron cuenta que en general, las empresas cumplen con la normativa vigente en cuanto al cálculo de los cargos tarifarios y procedimientos de clasificación del consumo. Sin perjuicio de lo anterior, hay distintos riesgos organizacionales en el proceso de facturación de cada empresa, que conllevan deficiencias o errores asociados a la fecha para la aplicación de corte de suministro (45 días desde

el vencimiento de la primera boleta o factura impaga), en procesos de facturación provisoria y facturación del recargo por consumo reactivo, a partir de lo cual se han establecido planes y metas para el año 2016.

Interrupciones, este factor constituye uno de los principales objetivos de la Superintendencia. Queremos que los usuarios de la energía eléctrica no sufran cortes en sus instalaciones, que no sean frecuentes y que de ocurrir, los tiempos de reposición sean los mínimos. Queremos que al año 2050 el tiempo de interrupción no supere una hora. Hoy, para hacer el seguimiento del comportamiento de la industria en este ítem. la SEC cuenta con herramientas tecnológicas que miden el estándar de Alimentadores, tiempos de interrupción, duración de las interrupciones, etc. En esta línea, el área eléctrica hace seguimiento de 27 indicadores centrados en los procesos de facturación, reclamos e interrupciones de suministro, además del indicador SAIDI. (System Average Interruption Duration Index).

El indicador SAIDI, que se controla a nivel de alimentadores por Dx, estableció como meta para el año 2015, el mejor valor por región /país en los años anteriores, determinándose el año 2013 como referencia, con un promedio de 14,5 horas en promedio para el país.

Sin embargo y como consecuencia de un conjunto de causas, principalmente ocasionadas por fenómenos de la naturaleza, como fueron el terremoto y tsunami de Coquimbo; sismos de mayor intensidad; temporales y aluviones en la zona norte; emergencias vulcanológicas en la zona centro sur; entre otras; generaron condiciones adversas para el cumplimiento de la meta trazada, elevando el resultado de este indicador a 18,41 horas v/s las 15,64 horas del 2014 y las 14,5 horas fijados como meta, lo que se explica en el hecho que más del 50% de las horas de interrupción corresponden a situaciones de fuerza mayor.

Aplicando metodología 2,5 BETA, que permite la separación o segmentación de datos en dos conjuntos distintos para su revisión y utilizando el SAIDI diario de 4 años de historia, se pudo determinar que más de 6,6 horas de SAIDI Nacional se explican por interrupciones ocurridas durante o como consecuencia de eventos mayores, fuera de los que a la empresa les corresponde atender como F.M. en régimen o que no requiere un modo de atención de crisis.

Gráfico N°3. Resultado SAIDI Acumulado 2015 v/s 2014.

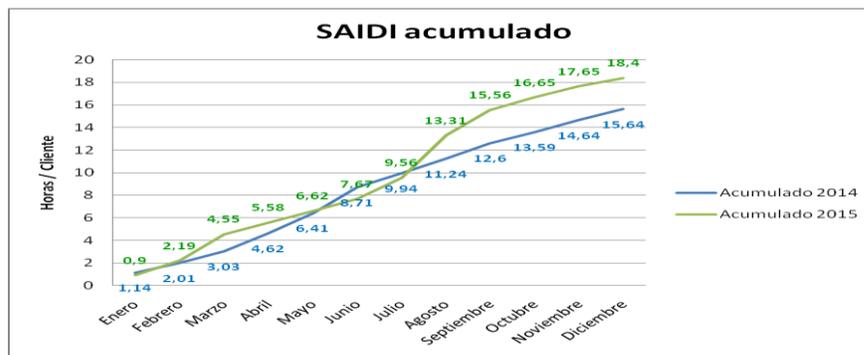
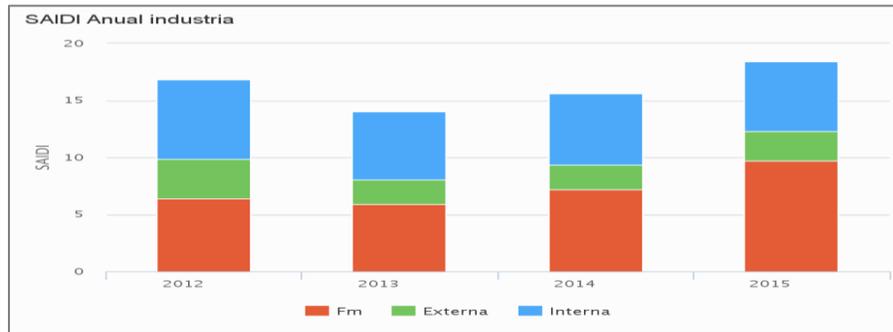


Gráfico N°4. Composición SAIDI 2015.



C. Concesiones

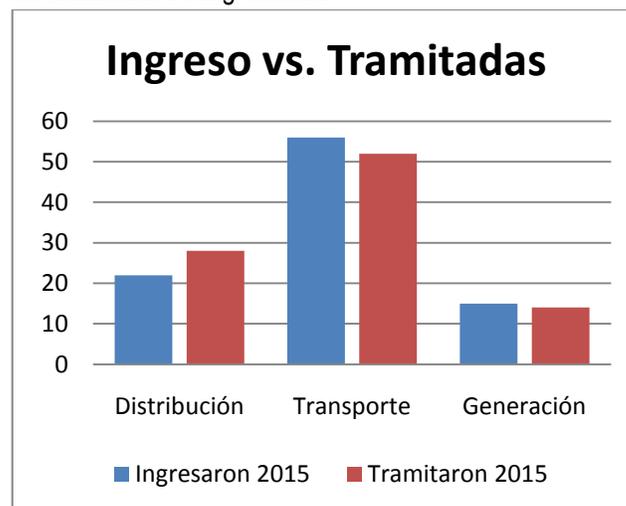
Durante el año 2015 ingresaron más de 90 nuevas solicitudes de concesiones. Se tramitaron 109 y el tiempo promedio de la gestión de la SEC fue de 90 días de acuerdo a las metas propuestas para las concesiones de Transmisión.

Se fortaleció el sistema de gestión mediante la finalización de la plataforma electrónica para tramitar estos proyectos y durante 2015 se inició el proceso de fortalecimiento de la unidad de concesiones que tiene por objetivo aumentar la dotación de abogados asignados al proceso de tramitación de concesiones.

Tabla N°4: Total de concesiones ingresadas y tramitadas.

	Distribución	Transporte	Generación	Total
Ingresaron 2015	22	56	15	93
Tramitaron 2015	28	52	14	94

Gráfico N°5: Concesiones tramitadas v/s ingresadas.



2. **Ámbito Combustible**

A) **Fiscalización Directa Combustibles**

Durante el año 2015, en el sector de los combustibles líquidos y gas se realizaron un total de 6.283 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 3.577 inspecciones técnico documental y 2.706 inspecciones en terreno, obteniéndose un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del 84%. Se mantuvo el estándar establecido por nuestro modelo de foco en el riesgo, al dirigir nuestro accionar, a lo menos, al 80% de las instalaciones que presentaban algún nivel de riesgo o criticidad, posibilitando aplicar las medidas correctivas de manera oportuna.

Tabla N°5: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	2706	2282	84%

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

En lo que se refiere sólo a Combustibles Líquidos, durante el año 2015, 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 562 tanques, ubicados en 155 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) **Emergencias y accidentes combustibles**

Durante el año 2015 se registraron 213 accidentes en el sector Combustibles y 54.388 incidentes, totalizando 54.601 emergencias en la industria de Gas de Red, Gas de Red GLP, Granel GLP, envasado GLP. La detección de comportamiento, predominancia, sectorización por región, permitieron diseñar e implementar acciones focalizadas sobre las condiciones a mejorar.

Tabla N°6: Emergencias en Gas registradas durante 2015

Emergencias	GDR	GDR GLP	Granel GLP	Envasado GLP	Total
Accidente	8	19	21	165	213
Incidente	19.889	6.488	4.356	23.655	54.388
Total Emergencias	19.897	6.507	4.377	23.820	54.601

GDR = Gas Distribución de Red

GLP = Gas Licuado de Petróleo

Gráfico N°6: Total de Incidentes en distribución del gas

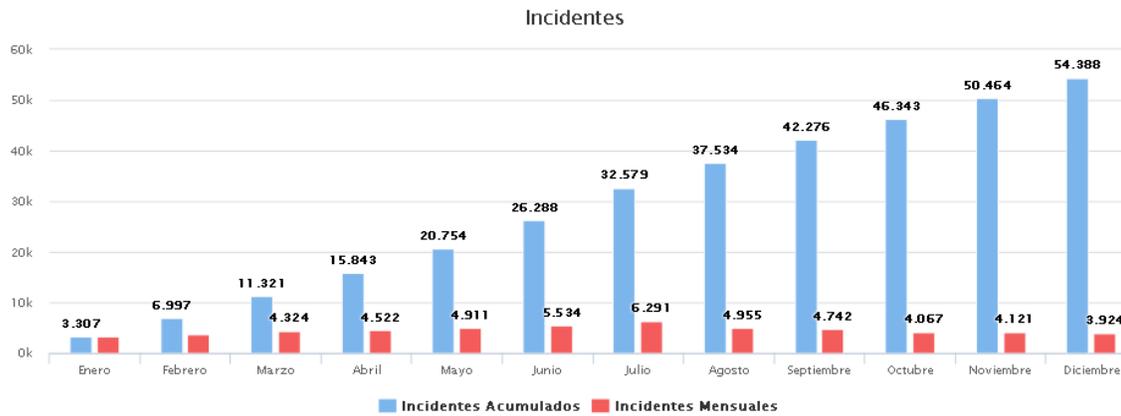
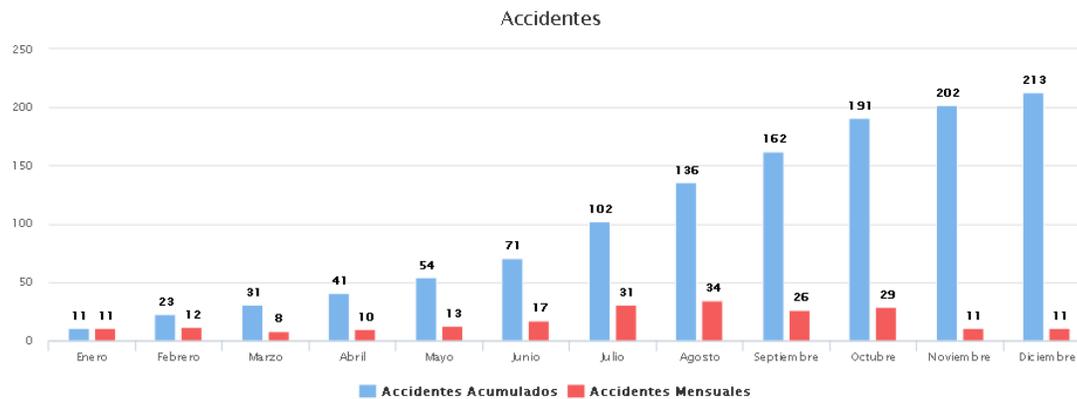


Gráfico N°7: Total de Accidentes en distribución del gas



3. Ámbito Productos y Desarrollos Normativos

A. Certificación y Fiscalización Productos

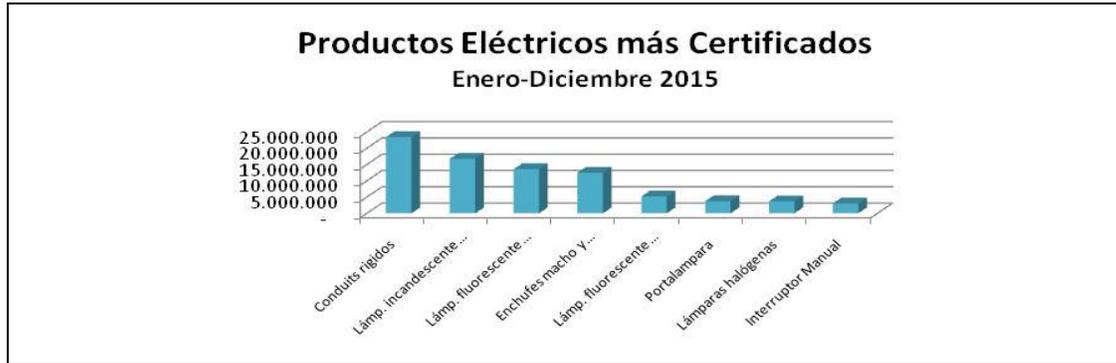
Durante el año 2015, la Superintendencia realizó fiscalizaciones a puntos de venta en los que se comercializan productos eléctricos y de gas, sujetos a la obligatoriedad de certificación, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa. Por otro lado, con el propósito de orientar a los importadores, 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.

El sello SEC, es un distintivo que deben traer adheridos y a la vista los productos que han sido sometidos al proceso de certificación y que permite identificar el certificado asociado a ese producto. Durante el año 2015 se certificaron y marcaron 331.659.614 productos eléctricos y 93.887.717 productos Combustibles, siendo los más certificados lámparas incandescentes (ampolletas) portalámparas e interruptores, en el caso eléctrico y Elementos de instalaciones de gas, (por ej. anillo de ajustes, cartuchos metálicos, uniones de cobre) en el caso de los productos combustibles.

De la misma manera, y en el marco de los Compromisos de Gobierno año 2015, la Superintendencia, en conjunto con el Ministerio de Energía ha realizado acciones de difusión relativa al etiquetado de eficiencia energética, en términos que importadores, comerciantes sepan e incorporen en sus procesos comerciales esta obligación a la hora de importar y vender una serie de productos sometidos a certificación de E.E. Asimismo, se busca que los usuarios incorporen el criterio de Eficiencia Energética y exijan la correspondiente etiqueta de certificación a la hora de evaluar un determinado producto para su adquisición.

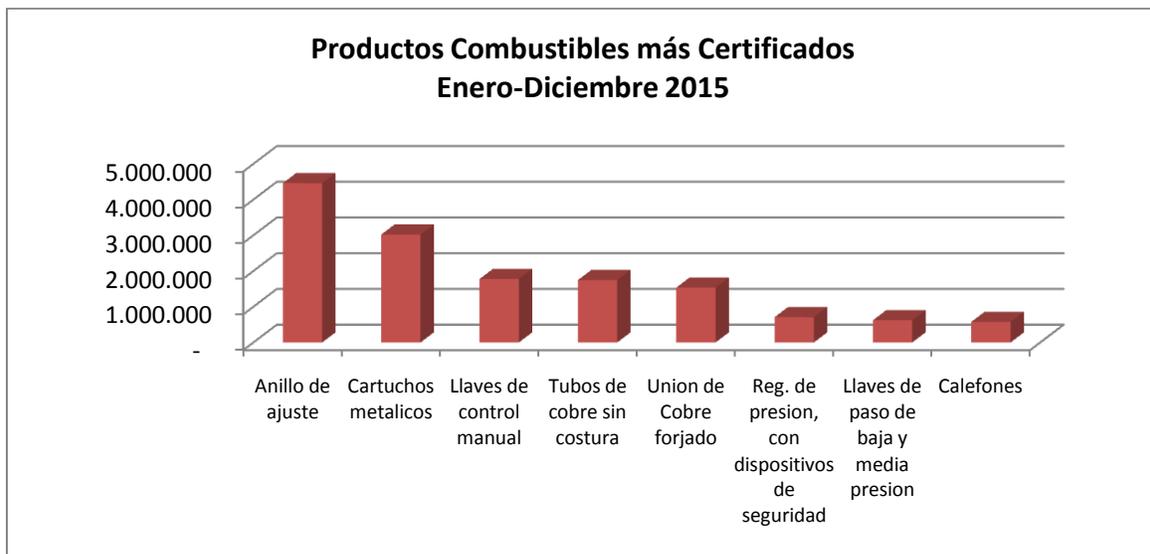
También en este ámbito se han definido estándares mínimos de desempeño energético y establecido el correspondiente etiquetado para iluminación , motores industriales y refrigeradores.

Gráfico N°8: Productos eléctricos más certificados



El gráfico no incluye conductores eléctricos.

Gráfico N°9: Productos combustibles más certificados



(*) El gráfico no incluye encendedores de gas.

B. Desarrollos Normativos

Durante el año 2015, la SEC llevó adelante un conjunto de desarrollos normativos, los cuales tienen por objeto adecuar o actualizar la normativa vigente, haciéndose cargo de los avances tecnológicos de la industria, de nuevos requerimientos en materia de calidad y seguridad; la aparición de nuevos productos y la incorporación nuevas formas de generar energía. En este contexto, el año 2015 los proyectos de desarrollo normativo y su estado son:

- 1) Proyecto nueva Norma 5 “Electricidad- Instalaciones eléctricas de de corrientes fuertes” Proyecto reglamento sometido a consulta pública, y en etapa final de propuesta.
- 2) Proyecto nueva Norma 4, “Reglamento de Seguridad de Instalaciones de Consumo de Energía Eléctrica”. Proyecto de reglamento en consulta pública.
- 3) Proyecto de Reglamento de instalaciones de biogás; proyecto de reglamento sometido a consulta pública y en etapa final de propuesta a Ministerio de Energía.
- 4) Decreto Supremo N°2, del Ministerio de Energía, “Reglamento de Alumbrado Público de Vías de Tránsito Vehicular” Publicado en el Diario Oficial del 04.12.2015, y con vigencia diferida a partir del 01 de junio de 2016.
- 5) Decreto Supremo N°51, del Ministerio de Energía, “Reglamento de Alumbrado Público de Bienes Nacionales de Uso Público Destinados al Tránsito Peatonal “Publicado en el Diario Oficial del 30.12.2015, y con vigencia diferida a partir del 27 de junio de 2016.

4. Ámbito Atención Ciudadana

A) Atención directa a las personas

La atención ciudadana se ha definido como uno de los principales procesos de la SEC. Durante 2015 se realizaron más de 120 mil atenciones en SEC (120.832), las cuales se clasifican en: 85.459 consultas; 13.276 solicitudes; 284 denuncias; 21.671 reclamos totales (cerca de 10 mil más que en el 2014), 11.069 de ellos de gestión directa de SEC.

Como Superintendencia Gestionamos el 97.4 % de los reclamos en menos de 60 días y el 83% en menos de 30 días.

Canales mobile para atención ciudadana:

Un aspecto importante en la interacción de los organismos públicos con la ciudadanía es la inmediatez y fluidez de la comunicación, siendo ello, junto a respuestas claras y oportunas, uno de los principales requerimiento de las personas. En esta dirección, la SEC implementó una plataforma Mobile para la atención de consultas y reclamos tanto en el ámbito eléctrico como de gas. Adicionalmente, para el caso eléctrico, dicha plataforma fue dotada de una funcionalidad que permite la interoperación tanto con los usuarios como con las empresas del sector en caso de reclamos por interrupción de suministro eléctrico, generando con ello una exigencia me mayor resolutivez y en menor tiempo.

En efecto, desde el año 2015, cada vez que una persona es afectada por un corte de suministro eléctrico en su hogar, puede ingresar por medio de cualquier Smartphone al sitio www.sec.cl, “Reclamo por Electricidad” – “Corte de Luz” y tan solo ingresando sus datos personales, la comuna, región y su dirección, puede ingresar el reclamo por interrupción de suministro con la correspondiente hora de afectación. Este reclamo es dirigida conjuntamente a la SEC y a la empresa concesionaria responsable del suministro eléctrico en la zona afectada, con lo cual, esta última toma conocimiento con mayor rapidez de la localización de la falla e iniciar las operaciones de recuperación; y la SEC, por su parte puede monitorear la situación producida, supervigilar la operación de las concesionarias para responder en los tiempos determinados en la legislación vigente e iniciar las acciones administrativas que correspondan, en caso de constatarse transgresiones a dicha normativa.

B) Reclamos dirigidos a las Empresas del sector energético.

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

Durante el año 2015, las empresas de electricidad recibieron un total de 251.406 reclamos, lo que representó un aumento superior al 56 % en relación a los reclamos ingresados a la industria eléctrica el año 2014. Más del 50 % de los reclamos ingresados fueron por interrupción de suministro.

El segundo lugar de los reclamos recibidos por la industria eléctrica fue por cobros indebidos; seguido por no entrega de boleta, problemas de facturación, atención comercial y cobros excesivos. Un dato importante es que el 99 % de los reclamos que reciben y atienden directamente las empresas de electricidad, son tramitados en un plazo inferior a los 30 días, lo que va en línea con las exigencias que la SEC ha hecho a las empresas sobre los tiempos de respuesta a sus clientes. Finalmente se debe hacer presente, que de los reclamos atendidos y respondidos directamente a sus clientes por las empresas distribuidoras de electricidad, sólo un 3% presentó un reingreso a este órgano fiscalizador por disconformidad con la atención o con la respuesta entregada.

5. Casos Relevantes 2015

A) Procesos Jurídicos y Sanciones

En cuanto a la defensa de los criterios técnico/jurídicos de la SEC, los casos que más se destacaron durante el año 2015 fueron.

1) Caso Contratos simulados:

Se confirmaron sanciones por más de 8.000 UTM a empresas que alteraron su condición de excedentarias a deficitarias para evitar el efecto de las instrucciones de la autoridad.

2) Caso LG:

Se confirmó multa por más de 2.000 UTM por haber comercializado más de 6 mil productos sin la certificación de seguridad respectiva.

3) Caso Interrupciones 2013 en el Norte:

Se confirmó sanción por 3.600 UTM contra TRANSELEC por fallas en líneas de transmisión de Copiapó.

4) Caso de Instalaciones deficientes de colectores solares:

Se confirmó sanción contra la Constructora Echeverría Izquierdo por deficiencias en la instalación de sistemas de colectores solares.

5) Caso DirecTv:

En el país existe un universo de 8.233.906 decodificadores asociados a las distintas empresas que entregan el servicio de televisión satelital y televisión por cable.

El 05 de octubre de 2015 la SEC toma conocimiento de incendio ocurrido el 31 de agosto del mismo año, el que según lo denunciado por los afectados se habría producido debido al sobre calentamiento de un decodificador Directv modelo LH27-C-500.

La SEC inició una investigación detectándose que algunas empresas no habían cumplido con la obligatoriedad de certificar sus decodificadores, determinándose el 15 de octubre la prohibición de comercializar dichos equipos y exigiendo a los distintos proveedores que habían incumplido dicha obligación un plan de normalización (Directv – VTR – Entel – Telefónica del Sur).

Si bien, en base a los antecedentes analizados y las pruebas realizadas no se considera factible que el decodificar marca Directv modelo LH27-C-500 sea el causante del incendio, se formularon cargos a las empresas proveedoras, entre ellas Directv por no cumplir con la obligatoriedad de certificar sus productos en la forma que establece la legislación vigente.

B) Atención de emergencias

1) Aluvión Atacama

El 25 de marzo de 2015 y después de una noche de intenso frente de mal tiempo que azoto las regiones del norte del país, durante la madrugada se registró un destructivo aluvión que arrasó con infraestructura pública y privada en la ciudad de Copiapó, entre ella, instalaciones de transmisión y distribución eléctrica y de almacenamiento y expendio de combustibles.

Toda esta situación conllevó un colapso en la vida de las personas de la ciudad de Copiapó, circunstancias en que la SEC, por medio de su Superintendente y el equipo de fiscalizadores, se sumó a los esfuerzos del Gobierno por organizar las tareas de limpieza y restablecimiento de servicios básicos de manera de devolver en el menor tiempo posible la normalidad a los residentes de la ciudad.

En lo que respecta a la SEC, el Superintendente y fiscalizadores de Santiago y de otras regiones del país, se trasladaron inmediatamente a la región, quienes junto al Ministro de Energía, señor Máximo Pacheco, recorrieron cada una de las zonas afectadas, monitoreando en terreno los trabajos de las empresas concesionarias para el restablecimiento del suministro eléctrico y de combustibles y efectuando coordinaciones al más alto nivel entre el sector público y privado para superar situaciones complejas, ya sea en el restablecimiento de infraestructura crítica o en la definición de dotar a determinadas zonas de mayores recursos para el avance de los trabajos.

2) Terremoto Coquimbo

Junto con encabezar las labores de fiscalización, tras el terremoto de 8,4 grados Richter que afectó a la Región de Coquimbo, el Superintendente, Luis Ávila Bravo, quiso aprovechar el viaje para reconocer, personalmente, la labor de fiscalización post-terremoto, las que tenían como objetivo reponer los servicios energéticos que se perdieron tras el mega sismo.

Es importante señalar que apenas se produjo el terremoto, el equipo de SEC Coquimbo, se abocó de inmediato a las labores de monitoreo de recuperación de la energía eléctrica, lo que permitió que, a 48 horas del evento, ya se hubiera recuperado un 80% del suministro perdido, cifra no menor considerando los efectos de un terremoto 8,4.

Al día siguiente, jueves 17, y dejando de lado planificaciones familiares y en plena víspera de Fiestas Patrias, salieron hasta la zona equipos desde el Nivel Central, y fiscalizadores de otras regiones para colaborar en las funciones de la emergencia.

4. Desafíos para el año 2016

Autogeneración Eléctrica

- Elaboración del marco técnico de Mini-Hidro.
- Elaboración del marco técnico de Mini-Eólica.
- Actualizar el reglamento de la Ley 20.571 con el objetivo de eliminar las barreras de entrada para estas tecnologías.
- Implementación de una plataforma para monitorear el proceso de conexión del PMGD y de la Ley 20.571.

Proyecto Cuentas Claras y Simples

- Levantamiento de prácticas internacionales y finalizar con un “prototipo” de boleta, un plan de implementación y herramientas de medición de satisfacción de los ciudadanos.

Ámbito Eléctrico

- Disminuir las horas de interrupción del usuario final
 - Instruir cambio metodología de determinación de la FM
 - Implementación de nueva Ley de Tx
 - Cambio Plataforma SAIDI (medición días régimen y días de eventos mayores)
 - SAIDI en régimen: 12 hrs.
- Aumentar la certeza del usuario en los procesos Facturación:
 - Determinar la línea base actual en los procesos de facturación de la industria
 - Establecer el modelo de certificación (ISO)
 - Ejecución de auditorías bi o trianuales a los que no certifiquen.
 - Implementar plataforma de cálculo de consumos eléctricos (Innovación)
- Disminuir el riesgo a las personas en el uso del energético electricidad
 - Definir e Implementar metodología y modelo de negocio de certificación eléctrica para instalaciones interiores.

Ámbito Combustibles

- Proceso de Emergencias de Combustibles.

El proceso de emergencia constituye el proceso prioritario a implementar y se ha desarrollado en función del tipo de instalación de las cadenas de distribución de combustibles líquidos y gaseosos. Se trata de construir un sistema que permita monitorear los accidentes en el área combustibles por cada nivel de la cadena de producción, transporte y distribución; identificar los factores de riesgos

asociados e implementar acciones que permitan su mitigación y control, reduciendo de esa manera la índices de accidentabilidad.

- Proceso de Reclamos de Primer Piso.
 - El proceso de información de reclamos de primer piso constituye el segundo proceso prioritario a implementar indicadores para medir el comportamiento de la industria del gas y los combustibles líquidos frente a los reclamos que recibe de sus clientes y/o consumidores, y evaluar como resuelve la empresa dichos reclamos, con el objeto de instruir las acciones correctivas que correspondan, anticipando con ello situaciones que puedan escalar.
- Proceso de Facturación de gas de red

El objetivo es desarrollar un sistema de monitoreo del proceso de facturación de la industria de gas de red, para verificar la correcta y oportuna medición y facturación de los consumos.

5. Anexos

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2015

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, los que día a día incorporan nuevas tecnologías y nuevas plataformas de interacción con las personas.
2	Proyecto de Modernización Institucional, que entre otros aspectos, conlleva generar una propuesta de reforma a la Ley Orgánica del Servicio, dotando a la SEC de nuevas facultades y atribuciones para hacerse cargo de las nuevas exigencias, tecnologías, productos y servicios que se incorporan al mercado energético nacional.
3	Diplomado de excelencia en Servicio, que corresponde a la segunda versión y con el que se busca establecer un lenguaje y prácticas de trabajo entre los funcionarios, tendientes a mejorar el servicio a la ciudadanía
4	Nuevas oficinas para 2 Direcciones Regionales, con lo que se busca mejorar el estándar de las instalaciones de nuestras Direcciones Regionales con el foco de poder entregar una mejor atención, en cuanto a ubicación, accesibilidad y funcionalidad de las instalaciones para la ciudadanía.

- Objetivos Estratégicos

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

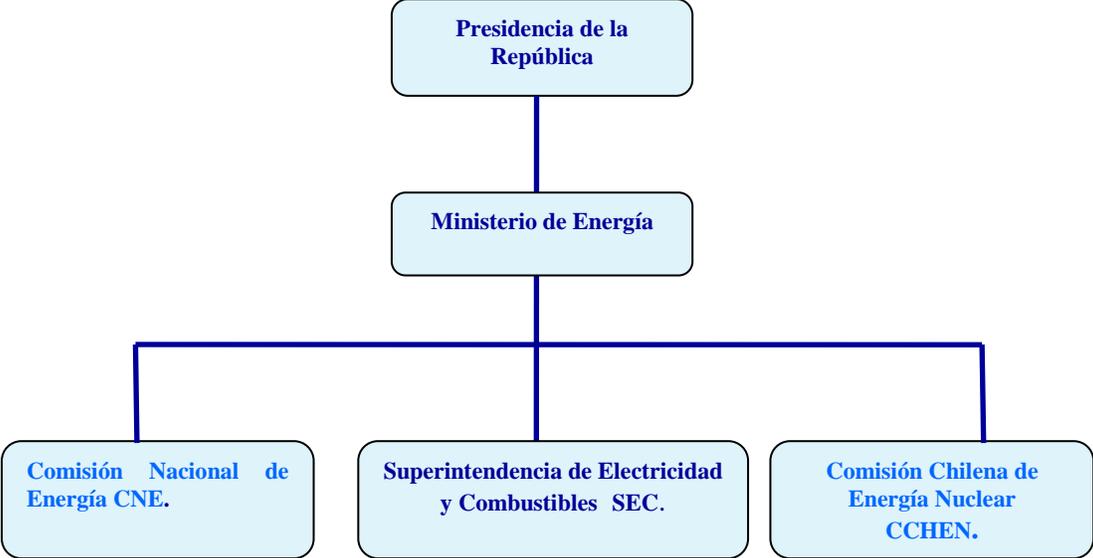
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

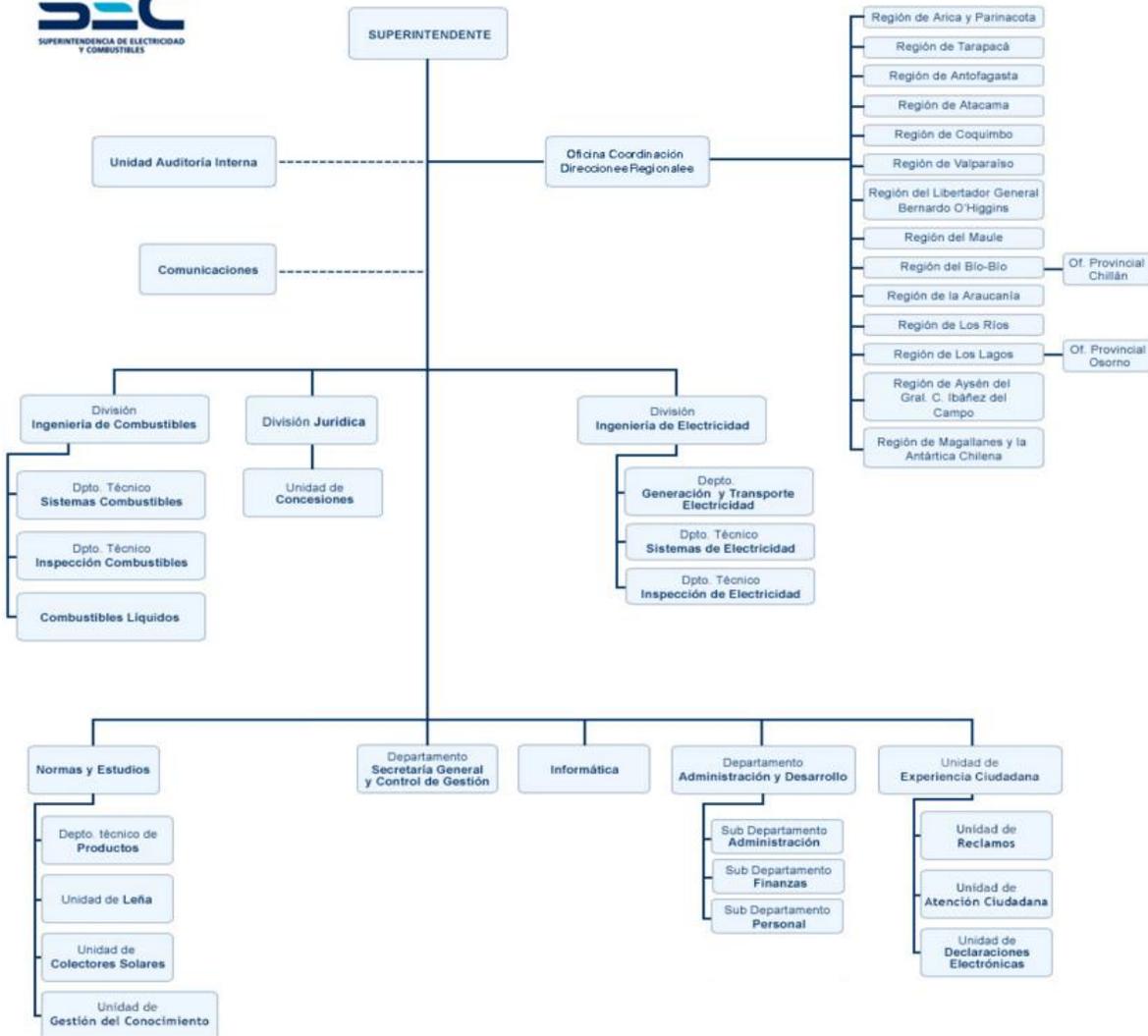
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización – Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.	1 - 2
2	Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad,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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



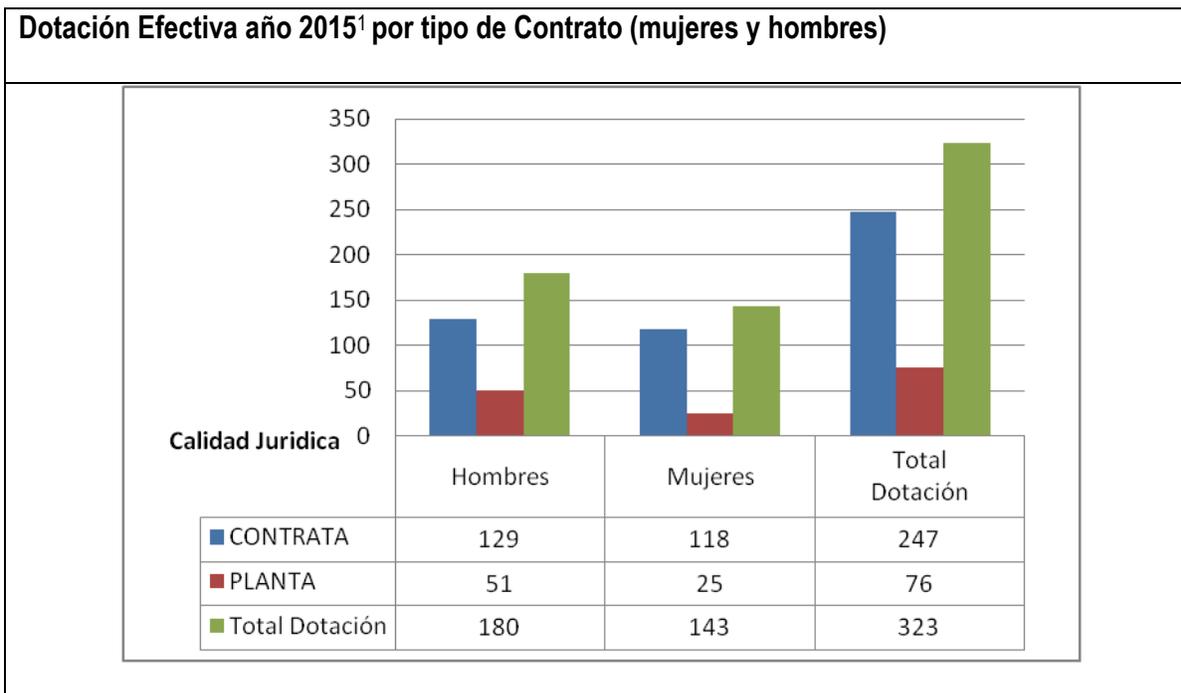


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Luis Avila Bravo
Jefe División Ingeniería Eléctrica	Jack Nahmías Suárez
Jefe División Ingeniería Combustibles (S)	Hilda Cabello Muñoz
Jefe División Jurídica	Sergio Corvalan Valenzuela
Jefe Departamento de Normas	Jaime González Fuenzalida
Jefa Departamento Secretaria General	Marta Cabeza Vargas
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Christian Miño Contreras

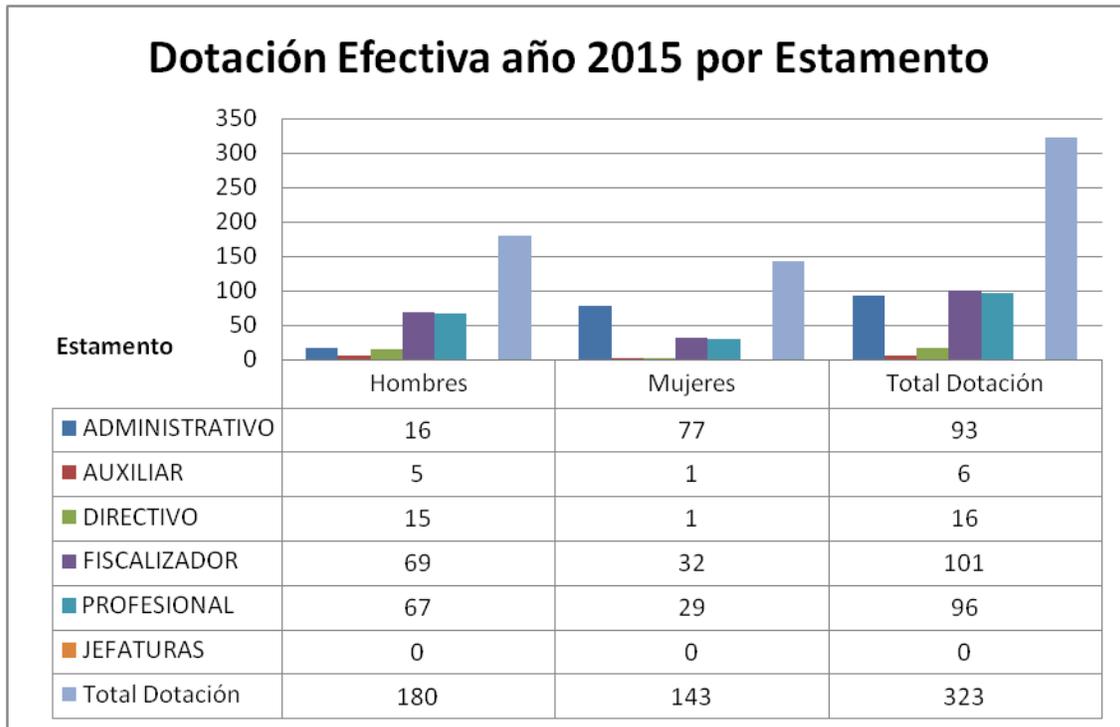
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal



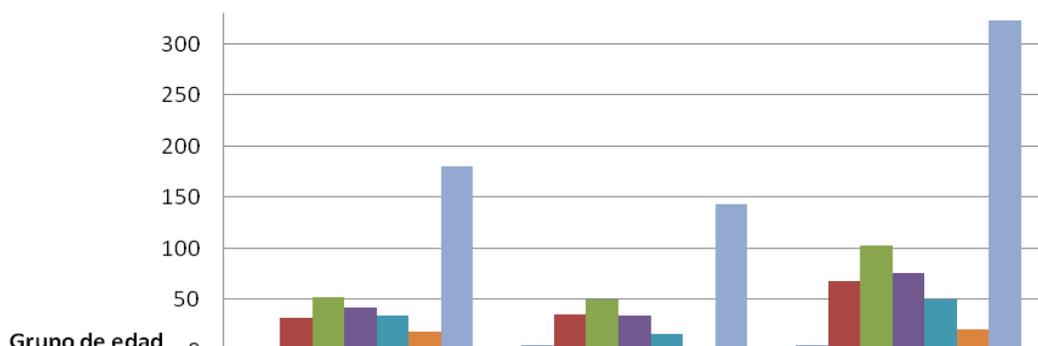
¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)



Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

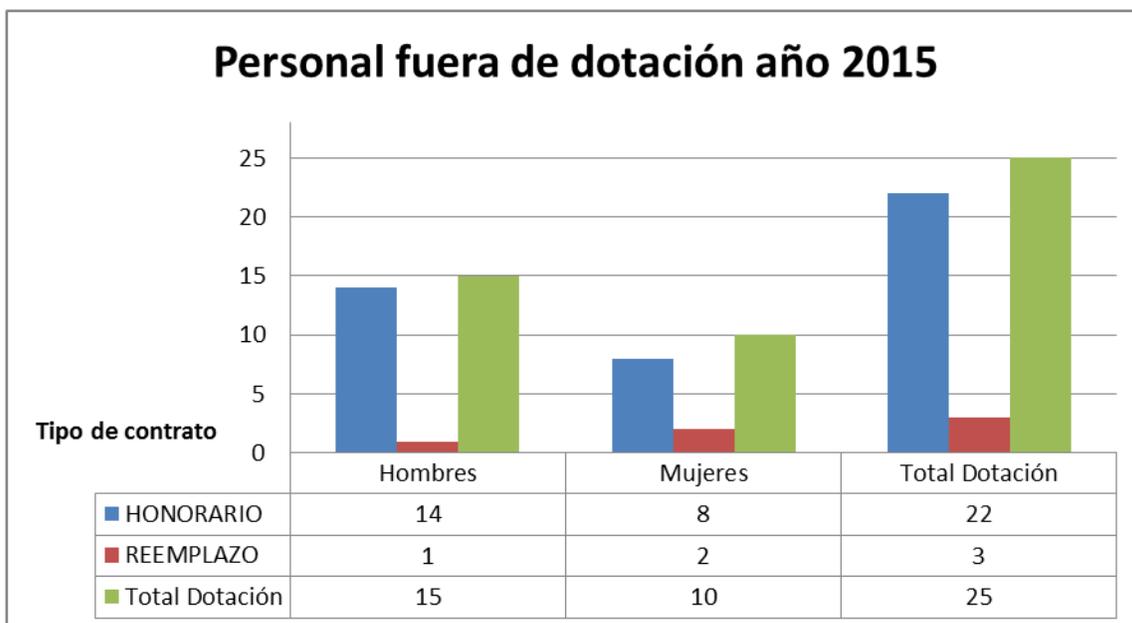
Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad



Grupo de edad	Hombres	Mujeres	Total Dotación
■ 24 años o menos	0	5	5
■ 25 – 34 años	32	36	68
■ 35 – 44 años	53	50	103
■ 45 – 54 años	42	34	76
■ 55 – 64 años	34	16	50
■ 65 años y más	19	2	21
■ Total Dotación	180	143	323

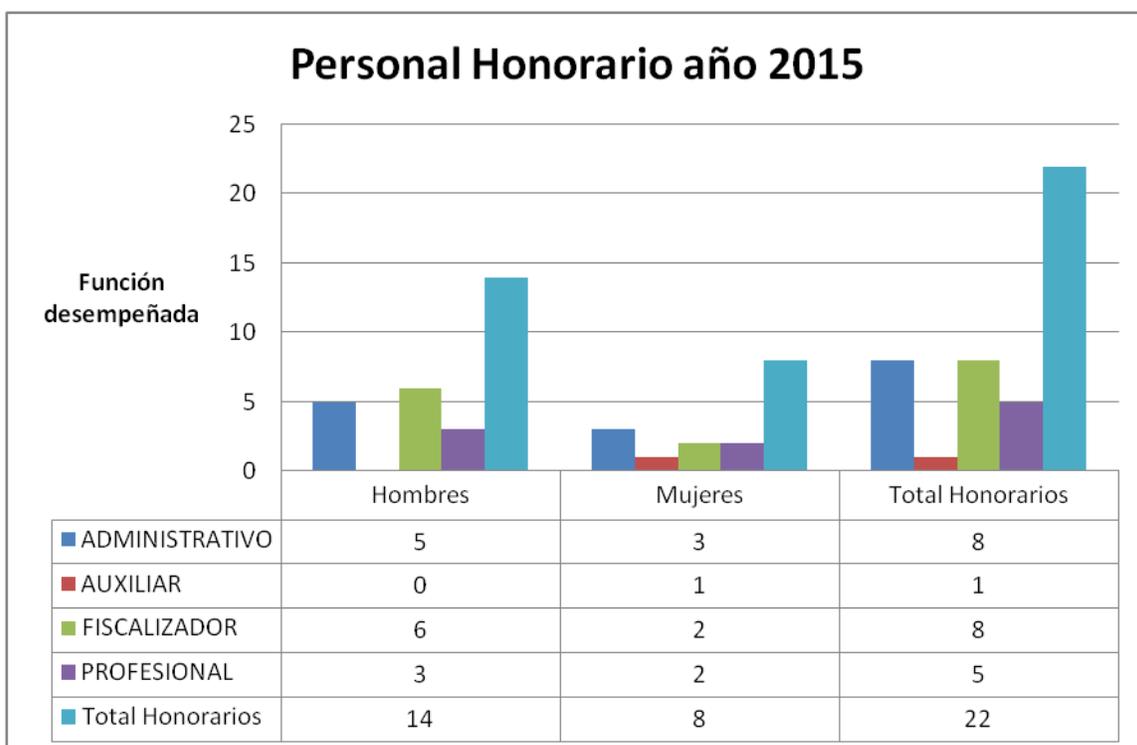
b) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2015², por tipo de contrato (mujeres y hombres)



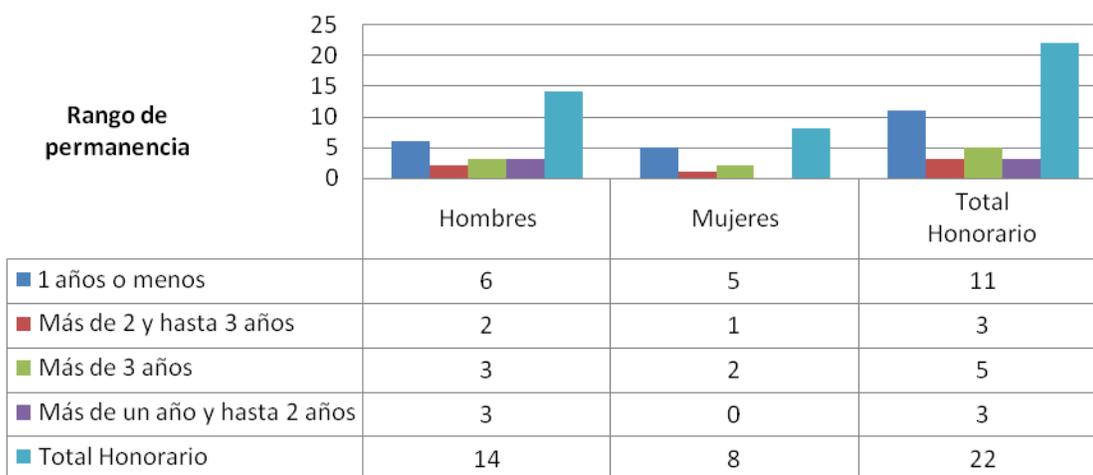
² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015.

Personal a honorarios año 2015 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2015 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Personal a Honorario año 2015, permanencia en el Servicio



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2014	2015		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁵	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	47,62	50	105	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	58,3	58,3	El dato 2015 considera dos ingresos que no fueron renovados por ser apoyos temporales
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,39	8,98	48,89	
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					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0,68	1,86	273,53	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	3,04	5,88	51,70	

3 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, 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 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2014	2015		
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6,08	1,24	490,32	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	161,54	82,76	195,19	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	1,27	3,95	311,23	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	2,03	6,88	338,92	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	84,88	64,30	75,75	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	17,79	26,87	151,04	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁶	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	1,52	4,26	280,26	
4.4 Porcentaje de becas ⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,34	0,31	91,18	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					

6 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.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2014	2015		
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,70	0,77	90,90	
• Licencias médicas de otro tipo ⁸	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,39	0,53	74,58	Se corrige valor de indicador 2014 de 4.473 a 0.39.
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,02	0,07	28,57	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0,83	1,05	79,05	
7. Evaluación del Desempeño⁹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	100%	99%		
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0%	1%		
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0%	0%		
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0%	0%		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁰ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	No	No		
8. Política de Gestión de Personas					

8 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

10 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2014	2015		
Política de Gestión de Personas ¹¹ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	Si	Si		
9. Regularización de Honorarios					
9.1 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	129,15	116,14	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	137,5	140,91	102,48	
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	36,36	355,25	

¹¹ Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2014 – 2015			
Denominación	Monto Año 2014 M\$ ¹²	Monto Año 2015 M\$	Notas
INGRESOS	10.752.947	12.502.314	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	162.340	148.764	
APORTE FISCAL	10.588.489	12.282.713	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2118	3.944	
RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	0	66.893	
GASTOS	11.100.607	12.392.235	
GASTOS EN PERSONAL	8.784.425	9.336.427	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.883.766	2.271.805	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	21.634	93.024	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	219.173	465.057	
SERVICIO DE LA DEUDA	191.609	225.922	
RESULTADO	-347.660	110.079	

¹² La cifras están expresadas en M\$ del año 2015. El factor de actualización de las cifras del año 2014 es 1,0435.

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas ¹⁶
			INGRESOS	11.586.801	12.387.919	12.502.314	-114.395	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		44.539		44.539	
	01		Del Sector Privado		44.539		44.539	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		44.539		44.539	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	40.739	40.739	148.764	-108.025	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	37.132	37.132	131.819	-94.687	
	99		Otros	3.607	3.607	16.945	-13.338	
09			APORTE FISCAL	11.542.972	12.232.713	12.282.713	-50.000	
	01		Libre	11.542.972	12.232.713	12.282.713	-50.000	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.090	3.090	3.944	-854	
	03		Vehículos	3.090	3.090	3.944	-854	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS		66.838	66.893	-55	
	10		Ingresos por Percibir		66.838	66.893	-55	
			GASTOS	11.586.811	12.552.929	12.392.236	160.693	
21			GASTOS EN PERSONAL	8.826.137	9.473.319	9.336.430	136.889	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.282.211	2.282.211	2.271.805	10.406	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		93.024	93.023	1	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		93.024	93.023	1	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	478.453	478.453	465.056	13.397	
	03		Vehículos	32.614	30.454	30.454		
	04		Mobiliario y Otros	54.075	54.075	52.256	1.819	
	05		Máquinas y Equipos	21.500	21.500	19.249	2.251	
	06		Equipos Informáticos	85.490	183.650	182.892	758	
	07		Programas Informáticos	284.774	188.774	180.205	8.569	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015.

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

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

34		SERVICIO DE LA DEUDA	10	225.922	225.922	
	07	Deuda Flotante	10	225.922	225.922	
RESULTADO			-10	-165.010	110.078	-275.088

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸ 2015/ 2014	Notas
			2013	2014	2015		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁹)		95,12	94,44	94,36	99,91	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados] [IP percibidos / IP devengados] [IP percibidos / Ley inicial]						
	[DF/ Saldo final de caja]		53,89	53,90	51,28	95,14	2
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		53,89	45,06	45,61	101	2

Notas:

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 45.61% del saldo final.

¹⁷ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1.0927 y 1.0435 respectivamente.

¹⁸ 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.

¹⁹ 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 2015 ²⁰				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		166.594	110.080	276.674
 Carteras Netas			-175.848	-175.848
115	Deudores Presupuestarios		56.195	56.195
215	Acreedores Presupuestarios		-232.043	-232.043
 Disponibilidad Neta		144.361	282.069	426.430
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	144.361	282.069	426.430
 Extrapresupuestario neto		22.233	3.859	26.092
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	49.839	7.796	57.635
116	Ajustes a Disponibilidades	43	-44	-1
119	Trasposos Interdependencias		-1	-1
214	Depósitos a Terceros	-20.790	14.824	-5.966
216	Ajustes a Disponibilidades	-6.859	-18.716	-25.575
219	Trasposos Interdependencias			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2015				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Renovación Tecnológica	303.171	303.171	302.247	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
Proyecto de Modernización Institucional	97.754	97.754	97.754	Corresponde a la asesoría que se contrato para poder generar y

²⁰ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

				consensuar la reforma a la ley orgánica del servicio, la cual busca posicionar a nuestra institución como un agente activo en lo que a energía se refiere
Diplomado de Excelencia en Servicio	33.000	33.000	30.250	Corresponde a la segunda versión de este diplomado el cual busca establecer un idioma común entre los funcionarios de cómo desde nuestras labores podemos mejorar el servicio a la ciudadanía
Cambio de 2 Direcciones Regionales	61.000	61.000	61.000	Se busca mejorar el estándar de las instalaciones de nuestras direcciones regionales con el foco de poder entregar una mejor atención a cuanto a ubicación y accesibilidad

f) Transferencias²¹

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no realizó transferencias el año 2015.

g) Inversiones²²

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no ejecutó Inversiones el año 2015.

²¹ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²² Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta	Porcentaje de Logro ²³ 2015
				2013	2014	2015	2015	
				85 %	83 %	83 %	80 %	100 %
Fiscalización	Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de instalaciones rechazadas en el año t} / \text{Total de instalaciones inspeccionadas en el año t}) * 100$	%	$(6173/7295) * 100$	$(5476/6627) * 100$	$(5377/6504) * 100$	$(52000/65000) * 100$	
	Aplica Desagregación por Sexo: NO				0	0	100	
				10.9 número	10.8 número	10.8 número	10.3 número	100 %
Fiscalización	Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.	Promedio Mensual (Sumatoria número de inspecciones directas realizadas en mes t) / Número de fiscalizadores en mes t	Número	$607.9/56.0$	$552.3/51.0$	$542.0/50.0$	$515.0/50.0$	
	Aplica Desagregación por Sexo: NO							

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

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta	Porcentaje de Logro 2015
				2013	2014	2015	2015	
				126 %	108 %			100 %
Fiscalización	Porcentaje de ejecución de las actividades del subprograma de fiscalización de combustibles líquidos en el año t, respecto del total de actividades programadas en el año t.	(N° de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en año t/N° de tanques de almacenamiento de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t)*100	%	(645/510)*100	(549/510)*100	112 % (561/500)*100	100 % (500/500)*100	
	Aplica Desagregación por Sexo: 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 % (19.0/19.0)*100	100.0 % (16.0/16.0)*100	100 % (15/15)*100	100 % (15/15)*100	100 %
	Aplica Desagregación por Sexo: NO							
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	73 días 1818.0/25.0	74 días 4377.0/59.0	102 días 6731.0/66	112 días 3360.0/30	100 %
	Aplica Desagregación por Sexo: 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	%	N.M.	85 % (8181/9673)*100	95 % (19349/20354)*100	85 % (8500/10000)*100	100 %
	Aplica Desagregación por Sexo: NO							

Resultado Global Año 2015: 100 %

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No Aplica.

Anexo 6: Informe Preliminar²⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁵ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015)

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee compromisos en los Programas/ Instituciones Evaluadas entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2015.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	96.67%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						96.67	

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

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

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

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

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de ejecución de las actividades del subprograma de fiscalización de combustibles líquidos en el año t, respecto del total de actividades programadas en el año t	5.00	100,0	112.20	5.00	112.20	112.20	5.00
Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.	20.00	80	103.75	20.00	83.00	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.	10.00	100,0	100.00	10.00	100.00	100.00	10.00
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	85	111.76	10.00	95.00	111.76	10.00
Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.	20.00	10,3	104.85	20.00	10.80	104.85	20.00

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	5.00	112	109.80	5.00	102.00	109.80	5.00
Total:	70.00			70.00			70.00

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

Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	64	64.00	Si
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	29	0.00	No
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	6	6.00	Si
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	100.00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	0,30	0.30	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	37,27	37.27	Si
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	52,17	52.17	Si
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	100.00	Si
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	88	88.00	Si

Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	9
Total Indicadores cumplidos:	8
% cumplimiento Objetivo 2:	88.89 %
% ponderación asignada:	30.00 %
% ponderación obtenida:	26.67 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

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

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.

- **Género**

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

Medida N°1.- Conformación de un equipo de trabajo: se incorporó a un representante de cada área de gestión, buscando de esa manera tener una visión integral de la equidad de género dentro de la SEC, poder analizar los procesos y elaborar propuestas de mejora en la materia. La creación de este equipo fue formalizado a través de la resolución DAF N°607.

Medida N°2.- Elaboración de un Diagnostico Institucional en materias de Género: Se identificó cada proceso, tanto interno como de servicio a la ciudadanía, y se estableció en cuales aplica género, elaborando propuestas para intervenir en dichos procesos y mejorar la igualdad de género, tanto en los procesos de gestión interna, como en los que tienen directo impacto en la ciudadanía. Este diagnóstico fue presentado a la autoridad a través de Memorando N° 1244810.

Medida N° 3.- Incorporar en los sistemas de información datos desagregados por sexo: En este ámbito se identificaron los sistemas de información que cuentan con datos desagregados, y aquellos que debiendo contar con datos, no existe la variable. Tanto los datos desagregados, como las acciones a realizar para incorporar la variable genero en el resto de los sistemas de información que se requieren, fueron incorporados en el diagnóstico, presentado a la autoridad a través de Memorando N° 1244810.

Medida N°4.- Diseñar indicadores que midan inequidades y brechas de género: Dado que durante el 2015 se hizo el análisis que permitió identificar brechas de género, los indicadores se diseñaron para medir acciones del año 2016. La propuesta de indicadores se incorporó en el diagnóstico, presentado a la autoridad a través de Memorando N° 1244810.

Todas las medidas comprometidas fueron implementadas durante el año 2015, por lo que no existen acciones pendientes. Para el año 2016 se comprometió un nuevo plan de trabajo, el cual tendrá mayor impacto sobre la ciudadanía, al implementarse medidas concretas para la reducción de brechas de género.

- **Descentralización / Desconcentración**

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no estableció compromisos ni implementó medidas en el ámbito de Descentralización / Desconcentración para el año 2015.

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

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

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee Leyes promulgadas durante 2015.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee premios o reconocimientos institucionales durante el año 2015