

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE ENERGÍA
SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Energía	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	7
3. Resultados de la Gestión año 2017	9
4. Desafíos para el periodo de Gobierno 2018 -2022	20
5. Anexos.....	21
Anexo 1: Identificación de la Institución	21
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	21
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio de Energía.....	23
c) Principales Autoridades	25
Anexo 2: Recursos Humanos.....	26
a) Dotación de Personal	26
Anexo 3: Recursos Financieros.....	36
a) Resultados de la Gestión Financiera	36
b) Comportamiento Presupuestario año 2017	37
c) Indicadores Financieros	38
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017	44
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)	45
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)	45
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017	46
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017	49
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.	49
Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.....	51
Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	51
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018	51
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017	51

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Energía

Superintendencia Electricidad y Combustibles. Avances de la Gestión 2014-2018

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es uno de los Servicios relacionados con el Ministerio de Energía, que junto a la Comisión Nacional de Energía (CNE) y a la Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN), vienen a constituir instituciones fundamentales para el trabajo de este Ministerio y al cumplimiento de su misión, en cuanto a velar por un desarrollo energético confiable, sustentable, inclusivo y con precios más bajos para las familias y empresas, mediante un Estado que genera orientaciones, políticas, regulaciones y acciones necesarias para promover el desarrollo de un sistema moderno, seguro y eficiente, que integra y responde a las diversas miradas y necesidades de los actores de la comunidad nacional.

La SEC, a partir de su Misión Institucional, se enfoca en la seguridad y calidad de los servicios que en materia energética se entregan a la ciudadanía; trabajando por un correcto funcionamiento de este sector, por medio de la oportuna actualización normativa, la incorporación de nuevas y más eficientes tecnologías, y donde se eliminen las asimetrías de información entre los distintos actores, de forma que cada uno, pueda ejercer sus derechos con información oportuna, clara y transparente.

En este contexto, el trabajo realizado estos años por la SEC ha sido un pilar importante en la política energética presentada y comprometida en la Agenda Energía 2050 “Política Energética para Chile”, toda vez que su orientación y esfuerzos han estado centrados en la seguridad y calidad de los servicios y productos energéticos que se comercializan y entregan en el país, focalizándose en las personas, en productos e instalaciones seguras, un suministro continuo y con información más transparente y clara, como es el caso de las cuentas de electricidad y gas.

A partir del año 2014 la SEC crea la Unidad de Energías Renovables No Convencionales, unidad especializada en la fiscalización y seguimiento de las alternativas de autogeneración térmica y eléctrica, medida clave para el éxito y desarrollo de un mercado de aplicaciones de autoconsumo y para la implementación de la Ley 20.571, 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. Desde el año 2015 a enero de 2018 se han declarado un total de 2.186 instalaciones en el país.

También la SEC impulsó el Proyecto Cuentas Claras, Simples y Transparentes de Gas y Electricidad, enmarcado en el compromiso de entregar mayor y mejor información a la ciudadanía”. Este proceso, que incorporó la participación ciudadana y de los diferentes actores de las industria en un trabajo de co-creación, se materializó en diferentes etapas de avance e implementación, con Consultas Públicas, mesas de trabajo y pilotajes; proceso que concluyó en diciembre del año 2016 con la presentación pública por parte de la Presidenta de la República de las nuevas boletas de servicios eléctricos y de gas, pasando de la terminología técnica a un lenguaje ciudadano más cercano y de fácil comprensión, además de un nuevo y único formato, más simple y claro para todas las empresas.

El año 2015 fue destacado 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 en materia de seguridad y eficiencia energética. 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 que el producto cumple con los estándares de seguridad y eficiencia energética declarados. Este sello es escaneable por medio de un código QR con cualquier teléfono inteligente. En promedio, cada año se están certificando y marcando más de 120 millones de productos de uso ciudadano o Plug & Play, cifra que se eleva por sobre los 350 millones anuales si consideramos todo tipo de productos asociados al uso de electricidad, gas y combustibles líquidos.

También entre los años 2015 y 2016 la SEC trabajó un conjunto de indicadores tendientes a monitorear o supervigilar el mercado de los energéticos, en aquellas áreas de mayor sensibilidad para los usuarios como son el proceso de facturación y el monitoreo de interrupciones de suministro. Para el proceso de “facturación” se determinó el estado base de este proceso en la industria, por medio del análisis de una serie de indicadores, entre los que destacan “clientes no leídos mensualmente” y “clientes no facturados”; la definición de un protocolo de revisión de los precios en función de los valores en boletas y pliegos tarifarios. En el caso de las “interrupciones” para el indicador SAIDI (System Average Interruption Duration Index), se identificaron los alimentadores excedidos (aquellos que generan mayor número de interrupciones de suministro eléctrico a una mayor cantidad de usuarios), de esta forma se definen metas y compromisos para las empresas responsables de dichos alimentadores. Las empresas debieron presentar planes de acción a fin de llevar esos alimentadores a los estándares definidos y tendientes a lograr las metas establecidas en la agenda 2050, que no es otra que una reducción significativa y progresiva en los cortes de luz que afectan a las personas.

En el ámbito de los combustibles, donde nos enfrentamos a un mercado mucho más diverso en servicios y productos, en que algunos de éstos forman parte de cadenas de distribución más atomizadas, se establecieron una serie de indicadores asociados a incidentes y emergencias que las empresas de gas y combustibles deben cumplir y que se traducen en la entrega periódica de información sobre su gestión, operaciones de contingencias, incidentes, accidentes y emergencias

que pudieran afectar a sus instalaciones y productos. El objeto principal es monitorear y determinar dónde y cómo se producen las emergencias, identificar vulnerabilidades y requerir planes de acción específicos para reducir y evitar la ocurrencia de dichas situaciones. Es así como los datos disponibles nos muestran que 54.602 contingencias y emergencias registradas el año 2015, se redujeron a 48.916 el año 2017, representando una disminución del 10,4% en los dos años de control y gestión sobre estos indicadores.

La SEC atiende en promedio más de 170 mil requerimientos de ciudadanos al año, entre reclamos, denuncias, consultas y solicitudes de información. Desde el año 2016 se desplegaron un conjunto de iniciativas destinadas a mejorar la calidad de atención e información a las personas, como también a mejorar los canales de contacto disponibles para atender sus requerimientos. En dicho contexto, se han relocalizado las oficinas en varias regiones del país, hacia zonas más céntricas y de mejor acceso; dotándolas de infraestructura y equipamiento adecuado para la atención de los ciudadanos. También se puso en funcionamiento la aplicación Mobile, que posibilita que cualquier usuario y desde cualquier lugar del país, ingrese un reclamo, una consulta o una denuncia por medio de su smartphone. Se han firmado Convenios con Municipalidades y capacitado a sus funcionarios para la recepción de reclamos de los vecinos en todas las regiones, los que son derivados a esta institución fiscalizadora vía electrónica. A enero del año 2018 más de 40 municipios se encuentran operando en esta modalidad, y se están sosteniendo conversaciones con otros municipios para que se incorporen a este convenio con el objeto de acercar los servicios del Estado donde las personas más los necesitan.

El año 2017 la SEC y el Ministerio de Energía, sensibilizados por agrupaciones de pacientes electrodependientes, nos propusimos incorporar la situación de estos ciudadanos, para quienes la interrupción del suministro eléctrico se traduce en un riesgo para su vida, en una política pública que se haga cargo de sus particulares necesidades. Hemos avanzado en generar las condiciones normativas, técnicas y operacionales necesarias para que nuestros compatriotas que enfrentan este problema puedan contar con un suministro eléctrico continuo. En dicha dirección, hemos sostenido reuniones con organizaciones de familiares de pacientes electrodependientes, con la industria y los servicios de salud, a fin de determinar quién califica a un paciente como electrodependiente, catastrar cuántos son y dónde están estos pacientes, instruir a las empresas de abstenerse a cortar el suministro por causal de no pago y evaluar las alternativas de respaldo de suministro para que estas familias puedan enfrentar aquellas emergencias que pudieran implicar una interrupción prolongada del servicio eléctrico.

Finalmente, quiero destacar el rol que ha jugado la SEC en materia de gestión de contingencias y emergencias que afectan a la infraestructura energética nacional, derivadas de fenómenos naturales como terremotos, tsunamis y temporales, o a causa de la acción del hombre como son los incendios forestales. La SEC, junto a la Unidad de Gestión de Riesgos y Emergencias Energéticas del Ministerio, participan activamente de las mesas intersectoriales de emergencia coordinadas por ONEMI y en las

Mesas Técnicas y Comités de Operaciones de Emergencia. Lo anterior se acompaña de un trabajo comprometido de sus funcionarios y fiscalizadores, quienes cada vez que las circunstancias lo han requerido, se trasladan a las zonas afectadas, colaborando en las acciones de coordinación y fiscalización para asegurar el restablecimiento de los suministros afectados y las operaciones de las instalaciones de electricidad y combustibles en condiciones seguras para las personas.



ANDRÉS REBOLLEDO SMITMANS
MINISTRO DE ENERGÍA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 113 años de trabajo aportando a un mercado de la energía más seguro y con productos y servicios de calidad para los ciudadanos de nuestro país. Una larga historia, que particularmente los últimos años, han estado marcado por nuestra decisión de que las personas están en el centro de nuestra acción. Con ese fin, hemos decidido trabajar junto a todos los actores, generando un diálogo participativo entre industria, usuarios, clientes y la autoridad; pero también, ejerciendo el rol que la ley nos faculta para llevar procesos administrativos y aplicar las sanciones correspondientes cuando las exigencias normativas no son cumplidas.

La SEC está compuesta de 351 funcionarias y funcionarios, además de 28 personas a honorarios, quienes, a través de 14 Direcciones Regionales, 2 Direcciones Provinciales, y una Oficina de Atención Regional, se esfuerzan por realizar un trabajo de excelencia, que pueda impactar positivamente en la calidad de los servicios energéticos que recibe la ciudadanía, a través de la reducción de los tiempos de interrupción del suministro eléctrico, de las emergencias en el mercado de los combustibles, y procurando que los productos energéticos que sean comercializados en el país, cumplan con los estándares y exigencias de calidad, seguridad y eficiencia establecidos en nuestra normativa y no constituyan peligro para las personas y sus cosas.

El año 2017 destacan los esfuerzos por mejorar la experiencia de las personas en su relación con la SEC, modernizando los canales de atención a través de nuevas oficinas que cumplen con lo necesario para la atención ciudadana; la incorporación a redes sociales para un diálogo más directo con las personas; agregando tecnología en los procesos de atención por medio de una aplicación Mobile para que las personas ingresen reclamos, denuncias y solicitudes de información desde cualquier parte en que se encuentren, y estableciendo convenios con diferentes Municipalidades del país, para que éstas, por medio de sus oficinas de atención, reciban los reclamos y denuncias en materia de electricidad y combustibles de sus vecinos y los ingresen a nuestro sistema. A diciembre de 2017, se encontraban firmados más de 20 convenios y en el mes de enero de 2018, este número ascendió 42 Municipios incorporados al convenio a lo largo del país.

En el área eléctrica entre los años 2014 y 2017, los avances guardan relación con la gestión de interrupciones a nivel nacional, trabajo que busca reducir los tiempos de interrupción en el suministro eléctrico, a través de la gestión de planes de acción con las concesionarias de distribución eléctrica, la redefinición de causas y probatorios de interrupciones catalogadas como Fuerza Mayor, y la agilización del proceso de compensaciones a la ciudadanía. Se implementó la plataforma web de Interrupciones en Línea, en donde las empresas informan el número de clientes afectados, actualizados por hora y comuna, aplicación que está disponible y es utilizada por otras entidades de gobierno, tales como la ONEMI y el Ministerio de Energía para el seguimiento y gestión en situaciones de emergencias.

En materia de combustibles, el año 2017 estuvo marcado por el seguimiento y gestión de los indicadores asociados a emergencias y accidentes por la utilización del gas y los combustibles líquidos, trabajo que ha implicado una acción coordinada con los actores de este mercado. La cantidad de emergencias asociadas al gas disminuyeron en un 10% respecto del año 2015 (año que se definió el sistema de gestión de indicadores de emergencias), mientras que, por otra parte, aumentó la cantidad de usuarios conectados a red de gas y la infraestructura necesaria para entregar dicho suministro.

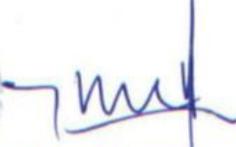
Desafíos para el año 2018

El año 2018, la SEC continuará trabajando para obtener mejoras en los índices de continuidad del suministro eléctrico que reciben las personas. Para ello, vamos a fortalecer el Sistema de Monitoreo de las interrupciones del servicio eléctrico, medido con el indicador SAIDI, el cual a partir de este año ha pasado a ser una exigencia normativa para la industria. Esto nos permitirá ajustar y realizar un mejor proceso de fiscalización sobre los planes de acción que presentan las empresas de distribución eléctrica para los alimentadores excedidos con mayor impacto en el indicador SAIDI; revisión de los medios probatorios presentados por las empresas para justificar fallas catalogadas como fuerza mayor; entre otras acciones, buscando como resultado, que las personas y los hogares del país, se vean expuestos a menos horas de interrupción de suministro eléctrico, disminuyendo a la vez, los impactos y externalidades que esas interrupciones presentan en los procesos productivos del país.

En lo relacionado con Energías Renovables No Convencionales, el año 2018 se implementará la segunda fase de la plataforma informática Portal Generación Ciudadana, relacionada con el proceso de conexión de las instalaciones de generación hasta 100 kW y se realizará el diseño y posterior propuesta de la plataforma informática relacionada al proceso de autorización de productos ERNC.

En cuanto a atención ciudadana, debemos fortalecer el trabajo de monitoreo en la resolución de reclamos por parte de la empresa, en cuanto a tiempo y forma, para así asegurar que la ciudadanía esté recibiendo una respuesta oportuna a sus requerimientos, a la vez que seguiremos ampliando el número de municipalidades que suscriban convenio de atención con la SEC, de manera de facilitar el acceso a nuestros servicios a un mayor número de ciudadanos, especialmente a quienes residen en zonas apartadas o tienen limitaciones para acceder directamente a los servicios WEB que hemos puesto a disposición de toda la ciudadanía.




LUIS AVILA BRAVO
Superintendente
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

3. Resultados de la Gestión año 2017

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de Servicio.

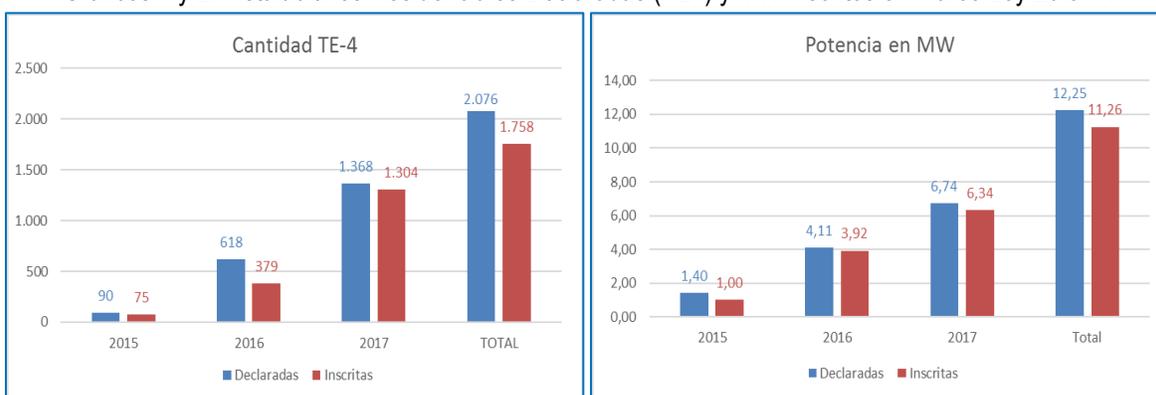
En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Agenda de Energía, durante los 4 años esta Superintendencia llevó adelante diversas medidas tendientes a fortalecer la institucionalidad del sector, aumentar la calidad y oportunidad de la atención que se entrega a la ciudadanía y elevar los estándares de servicio de las empresas del sector, en términos de continuidad de suministro, calidad de productos, y seguridad, además de la incorporación de ERNC de forma concreta, por medio de iniciativas que tuvieron siempre como foco al ciudadano. Entre los principales logros del año tenemos:

1. Autogeneración Eléctrica – Energías Renovables No Convencionales

Entre 2015 y enero de 2018, se han declarado 2.186 instalaciones, equivalentes a 12,89 MW de potencia. En marzo de 2017 se implementó la plataforma informática “Portal de Generación Ciudadana” (www.sec.cl/generacionciudadana), a la cual acceden todas las empresas distribuidoras del país, y permite a los ciudadanos gestionar el proceso de conexión de las instalaciones de generación ciudadana basadas en ERNC, según lo establece la Ley 20.571.

Durante el año 2017 se realizaron más de 30 seminarios y capacitaciones en todas las regiones del país, en los que participaron más de 1.500 personas, entre instaladores del área ERNC, funcionarios de otros organismos públicos y de las empresas distribuidoras, con lo cual se buscó traspasar conocimientos, resolver dudas respecto del nuevo sistema y promover de esa manera su desarrollo en el país.

Gráficos 1 y 2. Instalaciones Residenciales Declaradas (TE4) y MW inscritos en marco Ley 20.571.



2. Seguridad de suministro a pacientes electrodependientes

En el marco del pilar “Seguridad y calidad de suministro”, de la Agenda de Energía, se trabajó junto al Ministerio de Energía, buscando la manera de resolver el riesgo que implica para pacientes electrodependientes las interrupciones de suministro eléctrico. Estos pacientes son personas que dada su condición deben estar permanentemente conectados a un instrumento de soporte vital de funcionamiento eléctrico, razón por la cual, las interrupciones de suministro eléctrico pueden llegar a poner en riesgo sus vidas.

Se realizaron reuniones de trabajo con la Asociación Gremial de Empresas Eléctricas, el Ministerio de Energía, agrupaciones de familiares de pacientes electrodependientes, entre otros actores, con el objeto de construir un acuerdo que busca dar seguridad y tranquilidad, respecto del suministro eléctrico que requieren los pacientes electrodependientes para vivir. También la SEC impartió instrucciones a las empresas distribuidoras en términos de abstenerse de cortar el servicio de electricidad por no pago, en aquellos hogares que se hubiera acreditado que residía un paciente electrodependiente.

Se ha establecido un procedimiento para que los hogares integrados por un paciente electrodependiente, puedan incorporarse a un registro nacional, y así, acceder a los beneficios, que comenzaron a operar en diciembre de 2017, y que en una primera etapa, llegará a más de 730 familias a lo largo del país, y que contempla entre otras medidas, un descuento en las boletas eléctricas equivalente a 50 kWh/mes, con el que se busca liberar de cobro el consumo de los equipos médicos que requieren estos pacientes, además de realizar todos los esfuerzos en proveer soluciones técnicas alternativas, en caso de interrupciones de suministro inevitables. Se espera que, al primer semestre del 2018, la totalidad de las familias con parientes electrodependientes, hayan realizado su inscripción en el registro nacional y estén recibiendo estos beneficios.

3. Reducción de brechas en las cuentas de electricidad

Durante el año 2017 se implementaron importantes modificaciones a los mecanismos de tarificación, a través de la ley 20.928 de Equidad Tarifaria, las cuales se tradujeron en modificaciones en los decretos de Precios de Nudo y el Valor Agregado de Distribución. Las principales modificaciones fueron el Reconocimiento a la Generación Local (RGL), que afectó el valor de la energía al ingreso de distribución, para comunas donde se concentrara una mayor generación, la Equidad Tarifaria Residencial (ETR) que modifica el Valor Agregado de Distribución de clientes residenciales, con el fin de eliminar diferencias excesivas en el valor de una cuenta tipo entre distintas comunas, y la eliminación del cobro por el servicio de corte y reposición, el cual sería redistribuido en el VAD de cada concesionaria. Debido a lo anterior, la Superintendencia inició durante el 2017 una revisión de sus sistemas relacionados con la facturación, las tarifas y los clientes, de tal forma de poder fiscalizar la correcta aplicación de esta nueva política pública.

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

I. Principales logros del ámbito eléctrico.

I.I. Fiscalización Directa.

Durante el año 2017, se inscribieron a lo largo del país 287.209 instalaciones eléctricas, siendo el 74% de estas, destino habitacional. Se realizaron un total de 18.370 inspecciones, correspondiendo 14.661 a inspecciones técnico documental y 3.709 inspecciones en terreno.

En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta tarea en las áreas de mayor riesgo, realizando un análisis previo y utilización de las herramientas tecnológicas para identificarlas, alcanzando un 90% de rechazo de las instalaciones inspeccionadas, lo que da cuenta del cumplimiento del objetivo.

Tabla N°1: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctricos	3.709	3.353	90%

I.II. Fiscalización indirecta y procesos relevantes ámbito eléctrico.

a) Disminuir las horas de interrupción del usuario final.

En lo relativo al proceso de gestión de Interrupciones de Suministro, se destaca que durante el año 2017 se cambiaron los índices normativos FMIK, FMIT, TTIK y TTIT por el TIC (Tiempo de Interrupciones de Suministro Clientes Finales), FIC (Frecuencia de Interrupciones de Suministro Clientes Finales), SAIDI y SAIFI, lo cual permite establecer límites exigibles a las empresas. Adicionalmente, se implementó la revisión de la totalidad de las fallas informadas como Fuerza Mayor en el segmento de distribución, además de la instrucción de compensación de todas las fallas no calificadas como Fuerza Mayor, lo que generó un alza histórica en las compensaciones al usuario final. Del total de interrupciones propuestas como FM, el 78% fueron rechazadas y consideradas como falla interna, por lo que también debieron ser compensadas.

En el contexto de los Planes de Acción, entre los años 2014 y 2017, se instruyeron 2.259 planes a las empresas, con un costo total de \$96.757 millones (USD 150 millones). En el segmento de Generación y Transporte, se puso especial énfasis en disminuir la Energía No Suministrada, para lo cual se analizaron, priorizaron y gestionaron fallas según potencia desconectada, tiempo de desconexión, reiteración, tiempos de recuperación de servicio, tipos de fallas y clasificación de instalaciones, entre otros.

Si bien el indicador establecido para cuantificar las interrupciones en el ciudadano (SAIDI) ha presentado resultados variables y fuertemente impactados el último año por los incendios forestales del verano y las contingencias climáticas del periodo invernal del año 2017, lo que afectó la infraestructura eléctrica en amplias zonas del país, hoy contamos con datos validados y reconocidos por todos los actores del sector energía, para gestionar estos indicadores, destacando además, que su exigencia pasó el año 2017 a ser normativa, razón que posibilitará realizar una gestión respaldada legalmente en términos de su control y búsqueda de mejoras continuas en el tiempo.

Durante el año se trabajó, en conjunto con el Coordinador Eléctrico Nacional (CEN), en las modificaciones que requería el modelo de Estudio de Análisis de Falla (EAF), de manera de adaptarlo a los nuevos requerimientos de la Ley de Transmisión y a la nueva realidad que significó la interconexión del SING y el SIC. El nuevo modelo, que será aplicado a partir de las fallas del año 2018, permitirá, con un simple análisis, determinar si la falla debe ser considerada como fuerza mayor, y a través de este análisis accionar el pago de las compensaciones correspondientes.

b) Aumentar la certeza del usuario en los procesos facturación:

Los procesos de facturación incluyen las actividades relacionadas con la medición, lectura, facturación, reparto y cobro del servicio de distribución. La percepción de los usuarios respecto de estos aspectos del servicio se mide en función los reclamos recibidos y los resultados de la encuesta anual realizada por las concesionarias. En el caso de los reclamos, se ha considerado históricamente aquellos realizados directamente en la SEC por parte de los usuarios (reclamo de segundo piso); sin embargo, el año 2017, se sumó al análisis los reclamos presentados en la concesionaria (de primer piso). Esta incorporación permite ampliar la visión de los principales aspectos del servicio comercial que presentan problemas para los usuarios. Por otra parte, en relación con la encuesta, durante el año 2017 se implementó, de manera complementaria a la encuesta anual, una encuesta telefónica mensual, denominada Tracking, que permite tener un seguimiento más cercano de la percepción del servicio.

Paralelamente, se realizaron acciones para dar niveles aceptables de credibilidad a los datos entregados por las empresas (chequeo de completitud de los datos, gestión de la oportunidad, monitoreo de la veracidad de los datos y aplicación adecuada de los formatos y restricciones de los modelos). Como resultado, se mejoró la completitud y oportunidad de un 40% a un 95%. Además, la incorporación de nuevos ítems en los decretos de VAD y PNP, generaron nuevos requerimientos en los modelos de datos de SEC, dada la necesidad de incorporar nuevas opciones tarifarias, gestionar los cortes y reposiciones, la Equidad Tarifaria Residencial (ETR) y el Reconocimiento a la Generación Local (RGL), entre otros, lo que obligará para el 2018 a modificar algunos modelos de datos de la SEC, como Clientes Dx, Tarifas Dx y Facturación Dx.

c) Disminuir el riesgo a las personas en el uso de la electricidad – Sistema de Certificación

Acerca de la Certificación de Instalaciones, el año 2017 se presentó al Comité Normativo la propuesta de modelo de certificación de instalaciones eléctricas. Se determinó realizar mesas de trabajo con las partes interesadas en este tema, con el objetivo de orientar a los actores a definir la estructura del futuro sistema de certificación, que permitirá disminuir los accidentes e incendios de origen eléctrico. Para el año 2018 se espera realizar la Consulta Pública respectiva, en paralelo al inicio de la creación de los Protocolos de Inspección, Check List y otros documentos necesarios.

También, se realizó una revisión de la estructura de datos con que cuenta Bomberos y el Departamento de Estadísticas e Información de Salud del MINSAL. Con esto, se iniciará la generación de convenios de cooperación con otros organismos e instituciones, apuntando a realizar una adecuada gestión de la información sobre accidentes e incendios que se califiquen como causa eléctrica.

Adicionalmente, se avanzó en el diseño del marco normativo para la certificación eléctrica de instalaciones interiores (procedimientos y protocolos de inspección), incorporándolo al Reglamento de Instalaciones de Consumo (Norma 4) y creando el marco legal para la implementación de la certificación en Chile.

d) Concesiones

Durante el año 2017 ingresaron 95 nuevas solicitudes o proyectos de concesión eléctricas. De ellas 5% correspondió a solicitudes de concesión de generación, 37% a distribución, y 58% a transporte de electricidad, cuyo tiempo promedio de gestión SEC fue de 95 días hábiles, considerando etapas de admisibilidad e informe final.

La SEC tramitó y cerró 70 proyectos, despachando al Ministerio de Energía 83 informes de proyectos de concesión (Generación- Transmisión – Distribución)

Tabla N° 2: Desglose concesiones ingresadas y tramitadas según tipo de servicio:

	Distribución	Transporte	Generación	Total
Ingresaron 2017	35	55	5	95
Tramitaron 2017	21	38	11	70

De los 83 informes despachados, 61 informes correspondían a concesiones de transmisión, 82% de los cuales fueron tramitados en un plazo igual o menor a 55 días hábiles, cumpliendo con las metas establecidas para el año 2017 (Meta 2017= 75%). La diferencia de informes (83), versus concesiones egresadas (70), se debe a la facultad que tienen las empresas concesionarias de dividir la concesión definitiva de líneas de transmisión en distintos tramos, generando distintos informes para la misma solicitud.

II. Principales logros en el ámbito combustibles.

Durante el año 2017 la cantidad de emergencias disminuyeron en un 10% respecto del año base 2015, mientras aumentó la cantidad de usuarios de gas y la infraestructura requerida para entregarles suministro. Por su parte, los accidentes disminuyeron en 42% respecto del año base 2015, lo que da cuenta de un trabajo permanente con la industria y el análisis minucioso de la información proporcionada, de manera de concentrar los esfuerzos en relación con el riesgo, su alcance y consecuencias.

Respecto a los indicadores de calidad, estos se mantuvieron en niveles similares al año anterior, bajando 1% en combustibles líquidos, a través de las muestras en Estaciones de Servicio, y aumentado un 4% en las muestras de cilindros de gas. En este ámbito, la gestión del área ha orientado el foco hacia el punto más cercano al uso de los combustibles, la ciudadanía y sus puntos de consumo.

II.I. Fiscalización Directa Combustibles

Durante el año se inscribieron 91.628 instalaciones de gas, 92% de ellas correspondientes a destino habitacional. Respecto de estas instalaciones, el proceso de fiscalización basado en riesgos consideró realizar 7.358 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 5.083 inspecciones fueron desarrolladas de manera técnico documental y 2.275 inspecciones en terreno. Dentro de las inspecciones en terreno, un 86% (1.952 inspecciones) presentaron deficiencias que llevaron a desarrollar procesos administrativos.

En lo que se refiere a Combustibles Líquidos, la unidad técnica a cargo llevó adelante las tareas destinadas a dar cumplimiento el compromiso de nuestra institución con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA – Decreto Supremo N°66 de Segpres). Se inspeccionaron 568 tanques de instalaciones de expendio al público de combustibles líquidos, cuyos resultados fueron oportunamente informados a la Seremi de Medio Ambiente, en el marco del Plan de Episodios Críticos de la Región Metropolitana, contribuyendo de esa manera con la política del Estado destinada a resguardar las condiciones medioambientales y calidad del aire, por medio del uso de combustibles de buena calidad, que cumplan con las exigencias normativas para su comercialización en nuestro país.

II.II. Fiscalización indirecta y procesos relevantes ámbito combustibles.

a) Emergencias y accidentes combustibles

Las emergencias producidas en el área de los combustibles, alrededor de 50 mil al año, se centran principalmente a nivel de consumo de gas, ya sea que se trate de gas por red (gas natural o gas

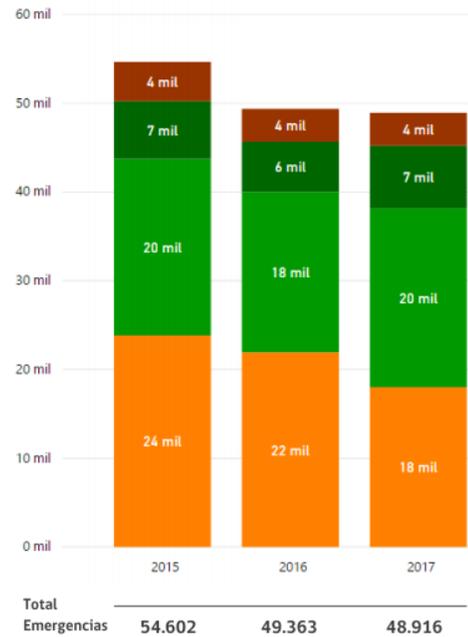
licuado); gas en cilindros, o a través de un estanque directo al consumo (granel). En el caso de aquellas emergencias producidas en el resto de la cadena de distribución como son Plantas, Transporte y Estaciones de Servicio, estas reportan una baja incidencia, registrándose 364 contingencias para plantas y transporte, y 57 contingencias en Estaciones de Servicio.

Tabla y gráfico 3: Accidentes y emergencias por año y tipo de combustible.

Cantidad de accidentes por Tipo de Combustible al mismo periodo

	Año	Cantidad Accidentes	Personas Lesionadas	Personas Fallecidas
 Granel	2015	21	0	0
	2016	11	0	0
	2017	17	7	1
 Gas Red GLP	2015	19	3	0
	2016	15	2	0
	2017	9	1	1
 Gas de Red	2015	8	13	2
	2016	3	4	0
	2017	8	12	0
 Envasado	2015	165	29	8
	2016	69	25	4
	2017	90	8	3
Totales				
	2015	213	45	10
	2016	98	31	4
	2017	124	28	5

Cantidad de Emergencias



Dentro de las emergencias de mayor incidencia, la fuga en cilindros representa un 79% del total. De éstas, un 76% ocurren en la válvula. El monitoreo y trabajo con la industria ha permitido reducir desde 3,1 fugas por cada 10.000 cilindros el 2015 a 2,3 el año 2017.

b) Calidad proporcionada por las empresas de combustibles

En calidad del servicio, durante 2017 se analizaron cerca de 227 mil reclamos de los clientes hacia las empresas; de éstos, 220 mil corresponden a la industria del gas y en general abordan aspectos del servicio: 71% corresponden a la entrega de gas en cilindros (envasado), el 18% entrega de gas por red (gas natural y gas licuado), y el 11% a través de la carga del estanque (sin medidor). En el caso de los combustibles líquidos distribuidos en las estaciones de servicio, se registraron cerca de 7 mil reclamos, donde el 42% corresponden a fallas en el servicio, específicamente en lo referido a la demora en el abastecimiento requerido.

En relación con los parámetros para el producto gas, la certeza de la calidad a la entrada (Ingreso al país) alcanzó un 98% el 2017, que implica una mejora de un 3% respecto del año anterior. Si miramos

específicamente lo que se refiere al ingreso por vía terrestre, la certeza de la calidad al ingreso de combustible pasó de un 78% el año 2016 a un 90% el 2017.

En el ámbito de los combustibles líquidos, se promulgó la Resolución N°19.049 del 15.06.2017, que establece el control permanente de la calidad de estos combustibles en toda la cadena de distribución. Esta tarea se inició en septiembre de 2017, generando la línea base de información para el trabajo que se realizará el año 2018. Esta regulación incluye a todas las estaciones de servicio, tanto aquellas pertenecientes a compañías, como a las independientes o llamadas puntos blancos, con un foco de atención en estas últimas, toda vez que los resultados históricos muestran un mayor riesgo de incumplimiento. Cabe mencionar que, de las muestras tomadas en instalaciones independientes durante el año 2017, en un 19% de ellas se encontró combustible adulterado, lo que, comparado con los resultados del año 2016, se logró disminuir la adulteración de forma importante (desde un 45% el año 2016 a un 19% el 2017), aun cuando se registró un aumento en la cantidad de muestras o inspecciones realizadas en cerca del 77%. No obstante, se espera mejorar aún más estos resultados el 2018 con la aplicación de la nueva reglamentación.

Tabla N°4: Fiscalización combustibles EE.SS. Puntos Blancos.

2017	Muestreo Teórico Puntos blancos	Muestreo Efectivo Puntos blancos	Tanques Muestreados	Instalaciones No cumple	% No Cumplimiento Instalaciones	Tanques No Cumple	% No Cumplimiento Tanques
PAÍS	127	137	347	39	28%	65	19%
2016	Muestreo Teórico Puntos blancos	Muestreo Efectivo Puntos blancos	Tanques Muestreados	Instalaciones No cumple	% No Cumplimiento Instalaciones	Tanques No Cumple	% No Cumplimiento Tanques
PAÍS	66	72	196	46	64%	89	45%

EE.SS. Independientes están bajo control permanente, toda vez, que además de presentar los mayores índices de incumplimientos, corresponde a un mercado en crecimiento, como se puede ver en los muestreos 2017 v/s 2016.

c) Biogás

Durante al año 2017 se promulgó el reglamento de instalaciones de Biogás realizado por la SEC, y a inicios del año 2018 se publicó el procedimiento de declaraciones de instalaciones de biogás, establecido mediante Resolución Exenta N° 22.337 del 07/02/2018.

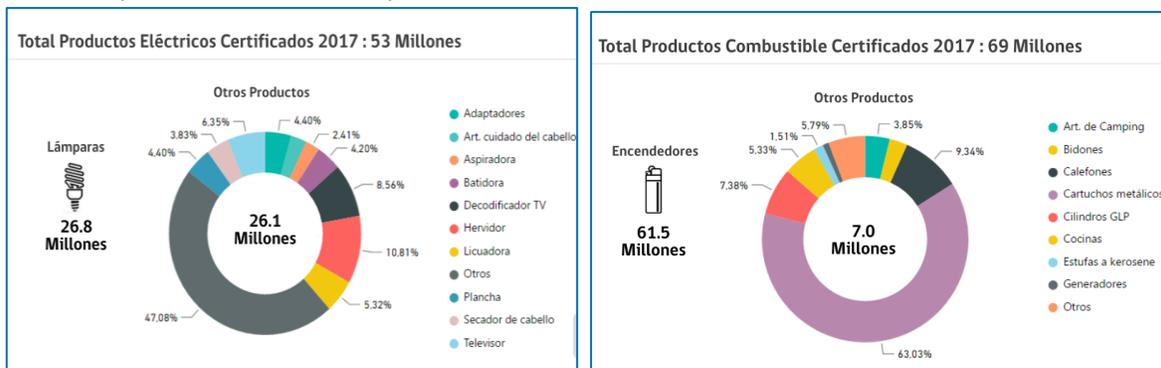
Se destaca que, con el objeto de promover el avance en esta materia, desde el año 2014 al 2017 se realizaron 5 talleres de capacitación gratuitos, dirigido a instaladores, tendientes a crear competencias laborales necesarias y los conocimientos técnicos y normativos adecuados para convertirse en un instalador de biogás. Finalmente, el año 2017 se tomó el primer examen para otorgar licencia de instaladores de biogás, logrando aprobar un total 34 profesionales.

III. Principales logros en ámbito de Productos.

a) Certificación y Fiscalización Productos

Durante el año 2017 se certificaron y marcaron un total de 386.290.395 productos eléctricos y 88.417.302 productos de combustibles. Los productos más certificados en el caso eléctrico fueron conductores, enchufes macho y hembra, lámparas halógenas, lámparas led, portalámparas e interruptores manuales, en tanto que en el caso de combustibles fueron los encendedores a gas, elementos de instalaciones para gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero) y cartuchos metálicos para camping. Del total de productos, si realizamos un zoom a los productos certificados de uso ciudadano o denominados plug & play, se certificaron 121.347.398 unidades.

Gráficos 4 y 5: Productos eléctricos y combustibles de uso ciudadano más certificados



b) Alumbrado Público

Durante el año 2017, se inscribieron a lo largo del país 12.626 instalaciones eléctricas destinadas al alumbrado público, de las cuales el 76,4 % correspondió a recambios de lámparas y/o luminarias de instalaciones existentes y el restante 23,6 % correspondió a instalaciones nuevas. Se realizaron un total de 4.697 inspecciones técnico documental, correspondientes a verificaciones del cumplimiento normativo en los proyectos declarados ante esta Superintendencia. Un 85% de estas instalaciones corresponden a tecnología LED de lámparas.

c) Beneficio Tributario para Instalaciones Solares Térmicas:

El beneficio tributario establecido en la Ley 20.365 está destinado para que sea utilizado en viviendas nuevas de uso habitacional, quienes perciben este beneficio son las empresas constructoras, quienes podrán descontar del monto de sus pagos provisionales obligatorios de la Ley sobre impuestos a la renta, o cualquier otro impuesto o retención, los costos asociados al sistema solar térmico, su instalación y la mantención del sistema por 5 años.

A la fecha, la cantidad de viviendas que gozan del beneficio de un sistema solar térmico a nivel país alcanzan la cantidad de 108.277 viviendas, las que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N°5: Distribución beneficio tributario colectores solares términos.

Franquicia Tributaria Ley 20.365	PPPF-MINVU	Reconstrucción 2015 - 2017	Total
59.122	43.530	5.625	108.277

IV. Principales logros en el ámbito Atención Ciudadana

a) Ingresos Requerimientos Ciudadanos

El ingreso de requerimientos ciudadanos durante estos 4 años aumenta en un 362%, lo que va de la mano de la definición institucional de focalizar su trabajo en los ciudadanos, abrir nuevos canales de atención, e invitar a la ciudadanía a concurrir a nuestras dependencias a presentar sus reclamos y requerimientos ante situaciones que se produzcan con los servicios y suministros de electricidad, gas y combustibles líquidos. Este posicionamiento de la SEC ha ido de la mano de soluciones para facilitar el acceso y aumentar cobertura de las prestaciones en la SEC.

La aplicación Mobile se ha convertido en el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus requerimientos a la SEC, llegando el 2017 a un 78%, respecto del resto de los canales de atención (WEB, CallCenter, Presencial).

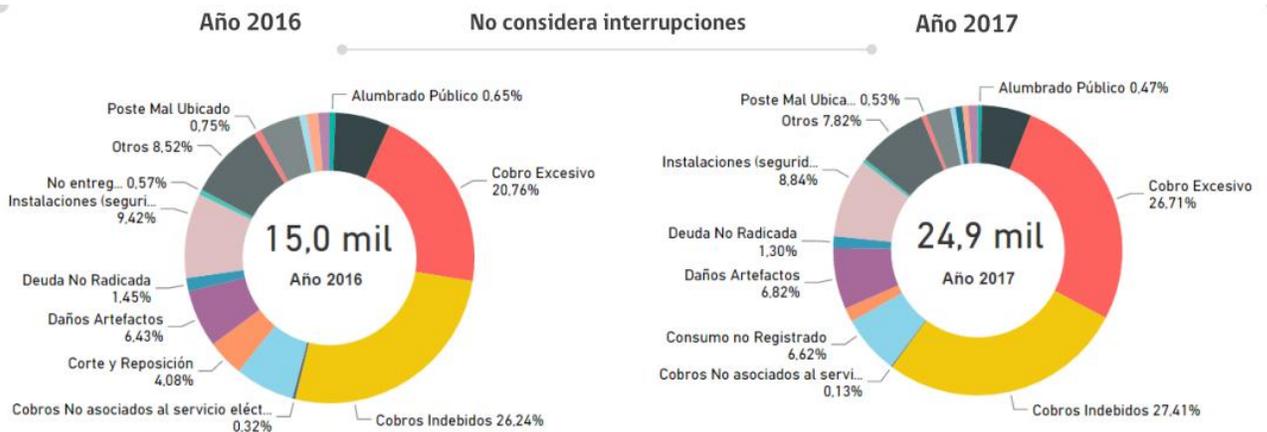
Por otra parte, pensando en las personas de zonas apartadas y/o que cuentan con acceso limitado a la tecnología, es que la SEC comenzó un proceso de establecer convenios con municipalidades a lo largo del país, para que éstos, en sus oficinas de atención, reciban los reclamos en materia eléctrica y de combustibles de sus vecinos, y lo ingresen a nuestro sistema de gestión. A enero de 2018 van más de 40 municipalidades incorporadas, lo que implica una capacitación a sus funcionarios por parte de la SEC y otorgarles acceso a sistemas de reportabilidad, con lo cual, acercamos la atención donde es más necesaria y útil para las personas.

Durante el año se recibieron más de 258 mil requerimientos ciudadanos. De estos, el 69% corresponde a consultas y el 26% a reclamos, siendo esta última categoría la que presentó el mayor aumento interanual con un 179%. Dicho aumento se debió principalmente a los episodios de eventos climáticos en la zona centro sur del país ocurridos en el mes de julio, además de los problemas de facturación denunciados por clientes de ENEL en el mes de agosto.

Gráfico 6: Ingresos Requerimientos Ciudadanos 2014-2017



Gráfico 7: Atención de reclamos por categorías.



b) Gestión Reclamos

Durante el año 2017, la SEC presentó una tasa de un 96% de reclamos gestionados en un plazo menor o igual a 45 días, y cercana al 90 % en 30 días. Entendiendo que la ciudadanía año a año se vuelve más exigente, los esfuerzos del último año estuvieron enfocados en seguir mejorando la oportunidad con la cual se otorga respuesta a los ciudadanos, razón por la cual se está trabajando en desarrollos informáticos y en mesas de trabajo con las empresas eléctricas y de gas, para acceder a los expedientes de reclamos de los clientes en línea y, por consiguiente, reducir los plazos de transacción asociados, al descontar los días adicionales que se asignan a las empresas para que entreguen sus respuestas, con el fin de gestionar los reclamos en un plazo menor o igual a 15 días.

4. Desafíos para el periodo de Gobierno 2018 -2022

A. Disminuir los riesgos de las personas en el uso de los energéticos

- Disminuir accidentes de origen eléctrico y emergencias a causa de los combustibles.
- Implementar sistema de certificación de instalaciones interiores eléctricas.
- Implementar la certificación obligatoria a las instalaciones de combustibles.
- Mejorar calidad de organismos de certificación, laboratorios de ensayo y organismos de inspección.

B. Mejorar calidad de los servicios energéticos y procesos comerciales otorgados por la industria a los ciudadanos.

- Disminuir las interrupciones de suministro eléctrico que afectan a los usuarios.
- Mejorar la calidad del energético en la industria eléctrica y de los combustibles.
- Optimizar las operaciones y gestión de emergencias con los actores de la industria.

C. Mejorar la experiencia del Ciudadano con la SEC

- Fomentar la participación y diálogo ciudadano.
- Disminuir los tiempos de respuesta al ciudadano.
- Mejorar los canales de atención y cobertura, ampliando convenios de cooperación e integración a municipalidades de todas las regiones del país.

D. Educación y Comunicación

- Generación de contenidos y campañas educativas para el uso seguro de los energéticos.
- Difusión de contenidos ciudadanos mediante alianzas estratégicas y por medio de redes sociales.

E. Transparencia y mejor accesibilidad a la información

- Información del desempeño de la industria del área energética por medio de informes periódicos y abiertos para el conocimiento de la ciudadanía.
- Establecer un sistema que permita la gestión y difusión de un ranking de instaladores
- Mejorar los sistemas de atención online, de forma de disponer de un sistema de auto-atención de consultas ciudadanas.

5. Anexos

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.

- 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 2017

N°	Descripción
1	Servicio de Virtualización de Servidores: que corresponde a la licitación del servicio de renovación de servidores virtuales que actualmente mantiene SEC, con esto nuestra institución genera una mayor capacidad de respaldo, almacenamiento y mayor fluidez en la operación de los distintos aplicativos con los que cuenta el Servicio, situación que redundará en menor tiempo de respuesta en el procesamiento de datos
2	Capacitación: que corresponde a un curso de “big data” que se orienta a la comprensión y aprendizaje de manejo de grandes bases de datos que ayuden a la toma de decisiones, este curso contemplaba 50 horas de desarrollo y la participación de 40 del nivel central
3	Cambio dependencias: este año y después de mucho esfuerzo se concretó el cambio de dependencia de la Dirección Regional de Puerto Montt, cambio que trae consigo una mejora sustancial en cuanto a la calidad de espacios y equipamiento para la atención ciudadana y además de mejores condiciones de acceso a nuestra dependencia regional, tanto por localización como por condiciones de infraestructura.

- 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 de 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.

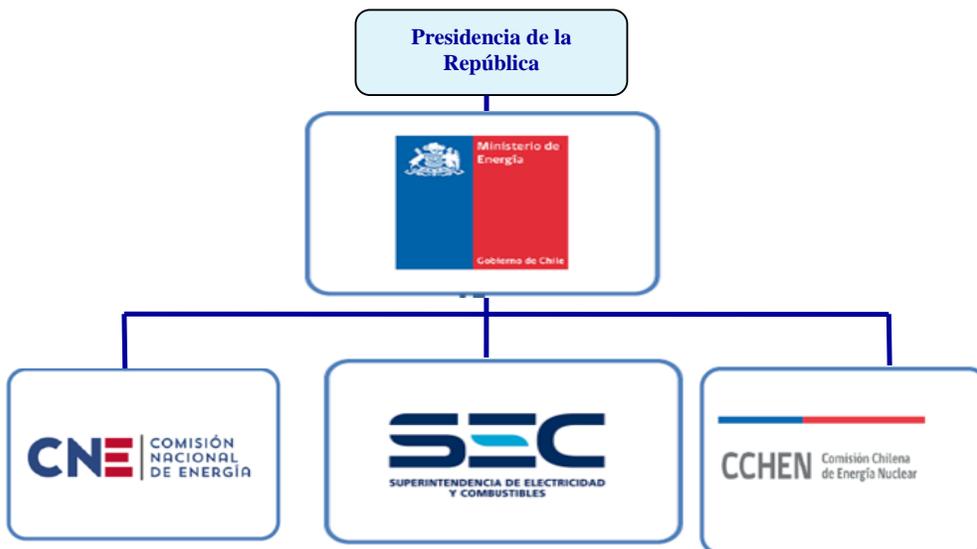
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

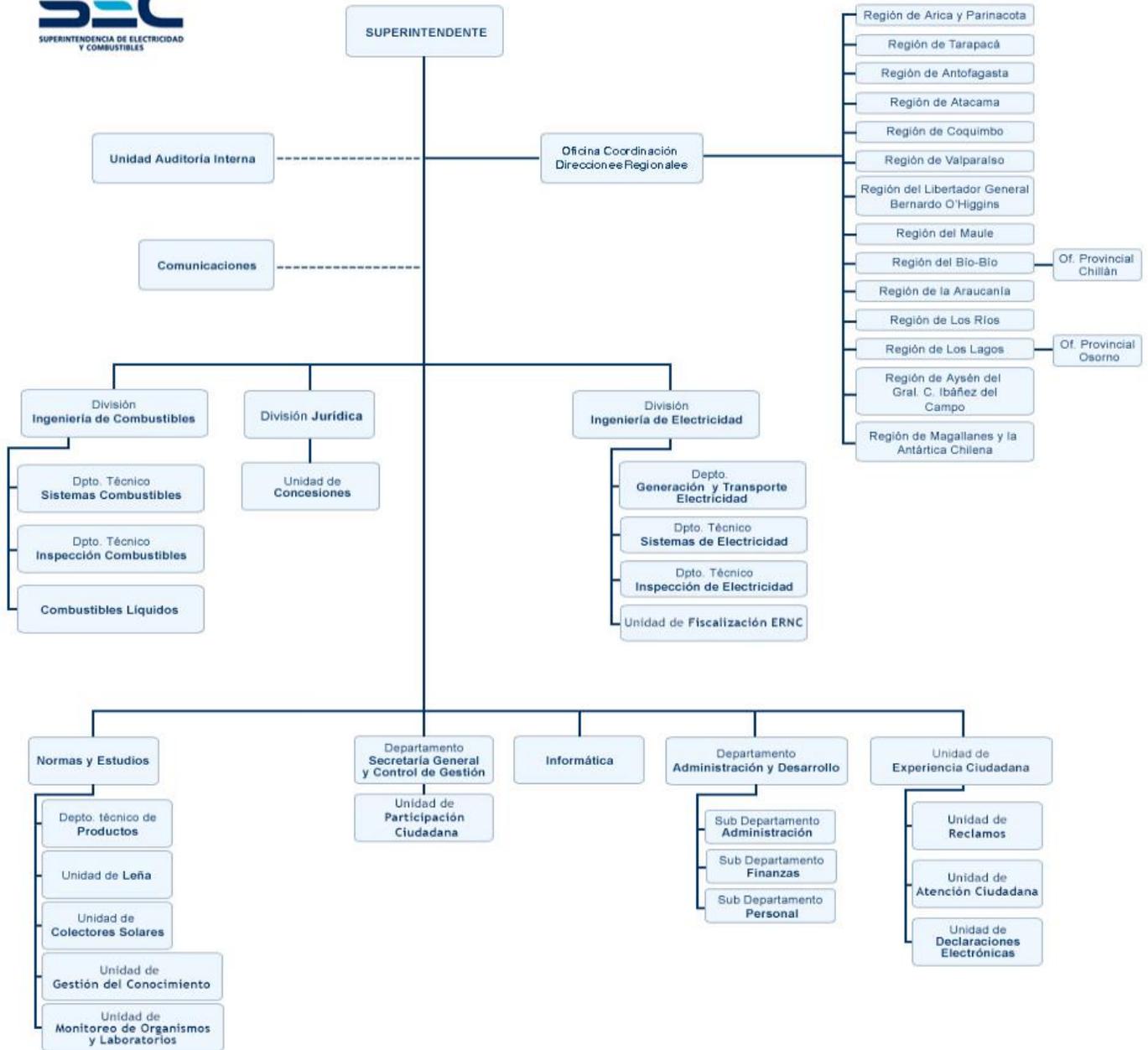
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización – Acciones de fiscalización e inspección realizadas a los actores del sector energético, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.	1 - 2
2	Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad,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



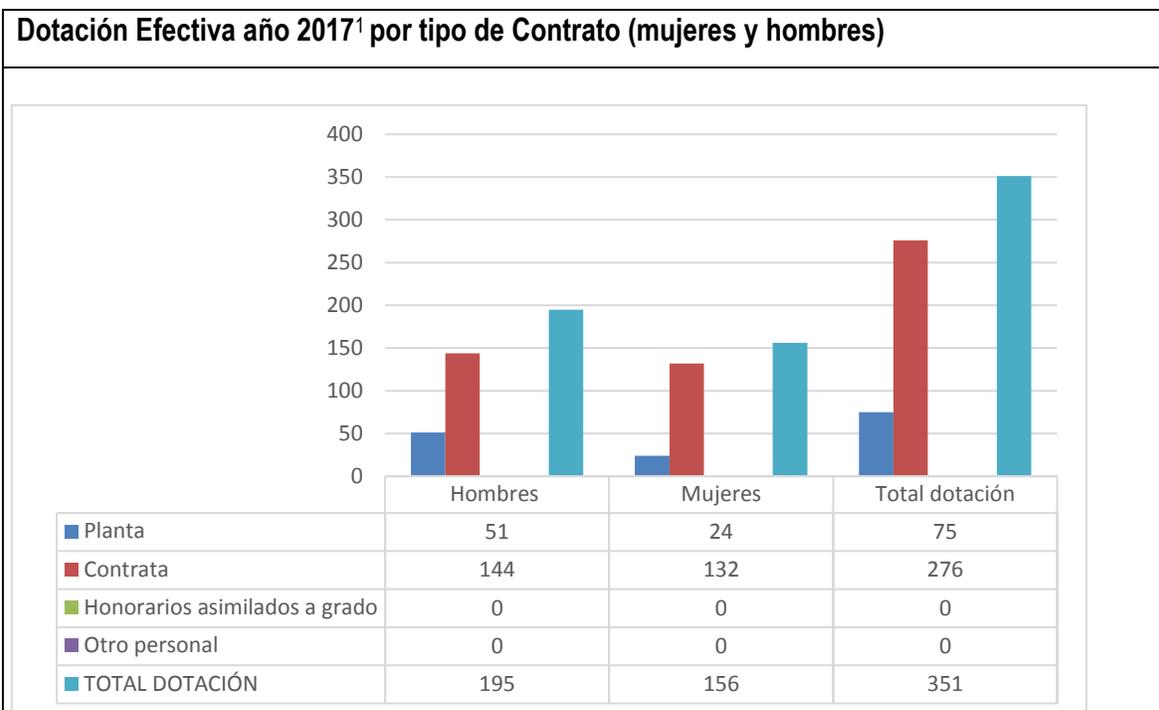


c) Principales Autoridades

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

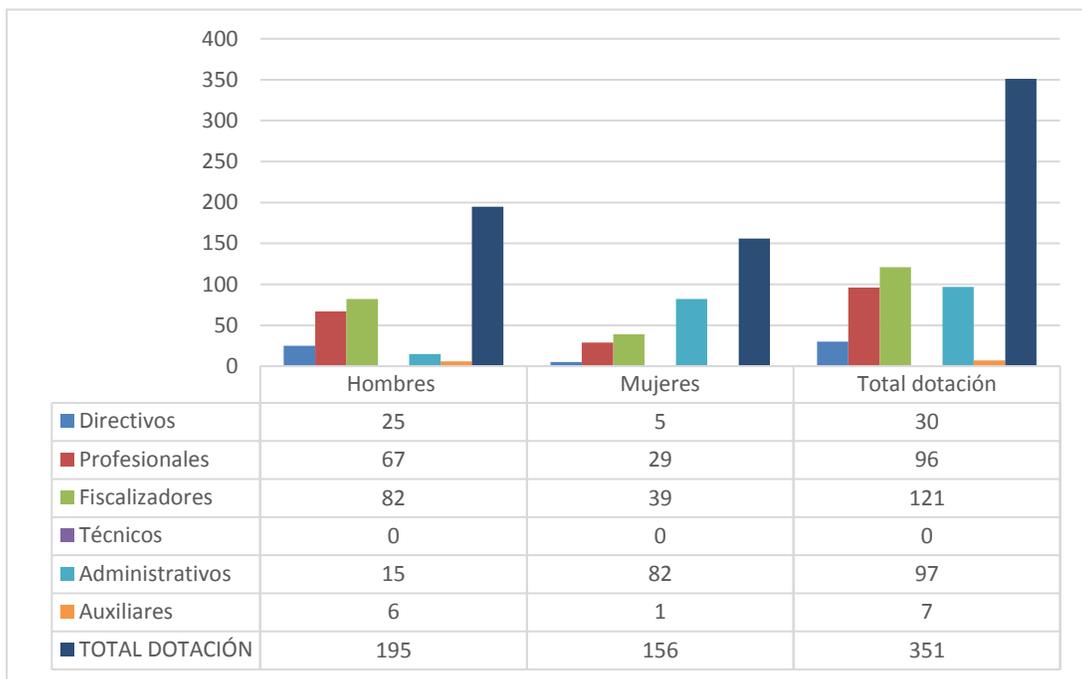
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

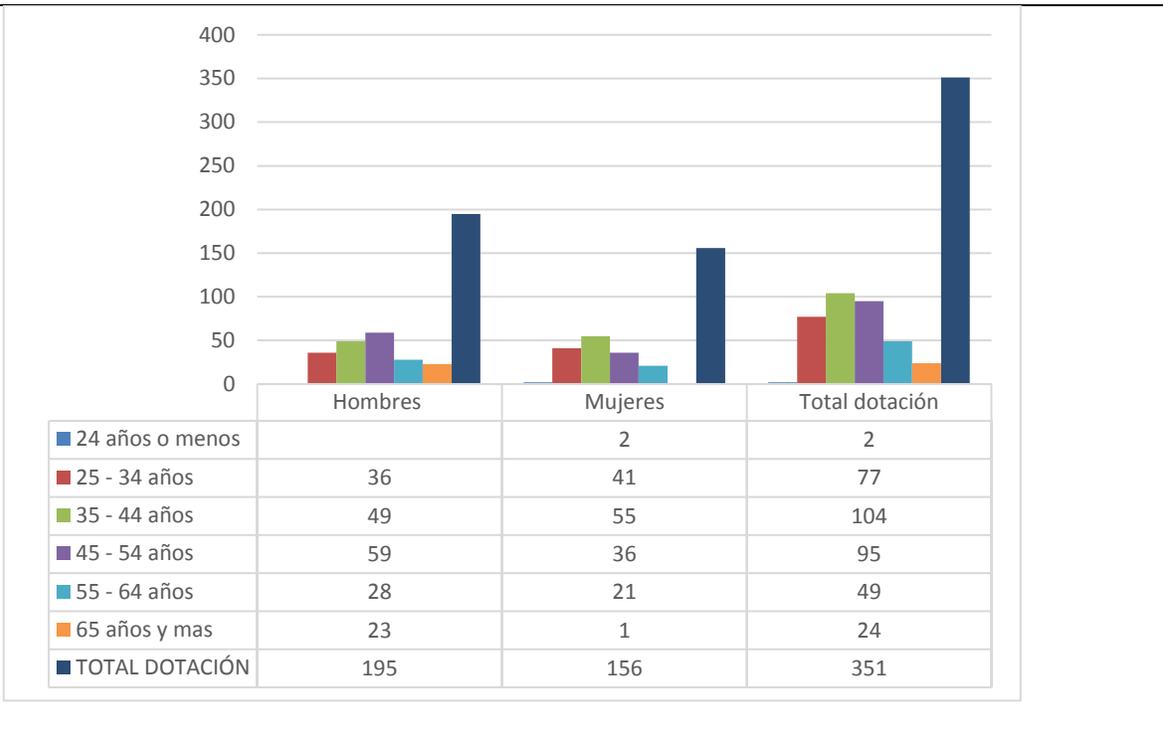


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

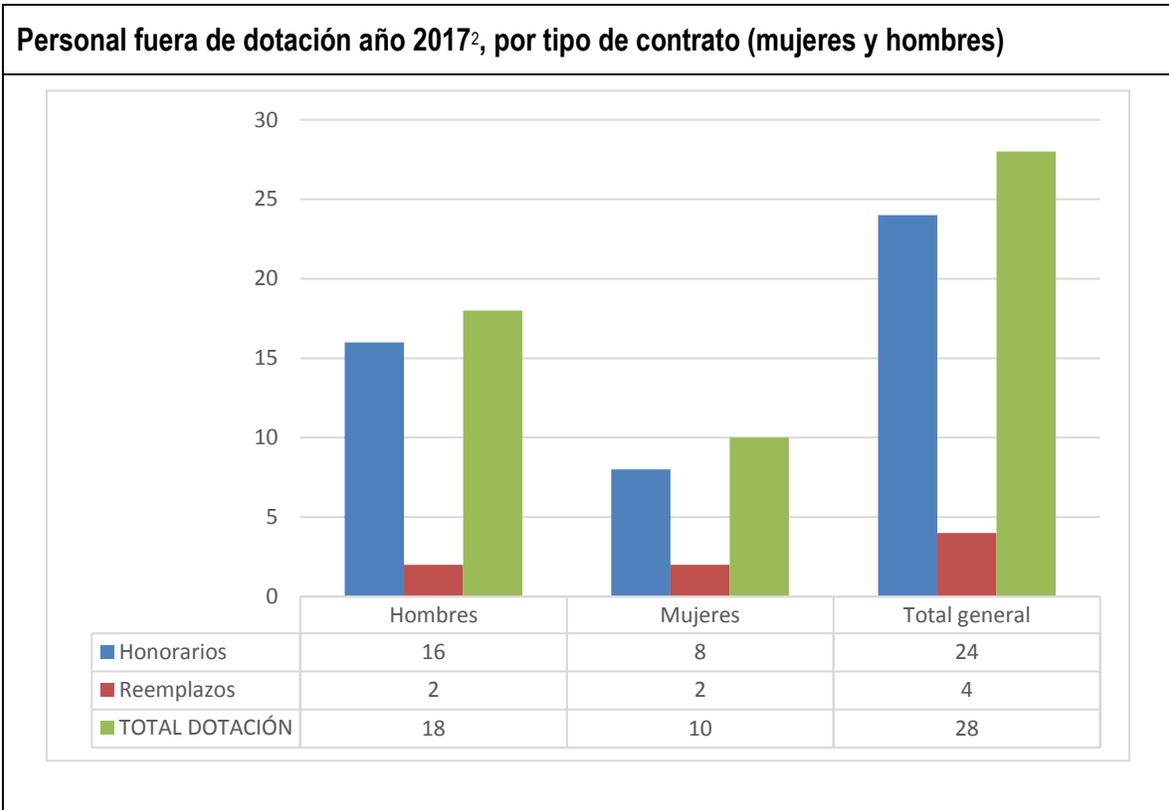
Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)



Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

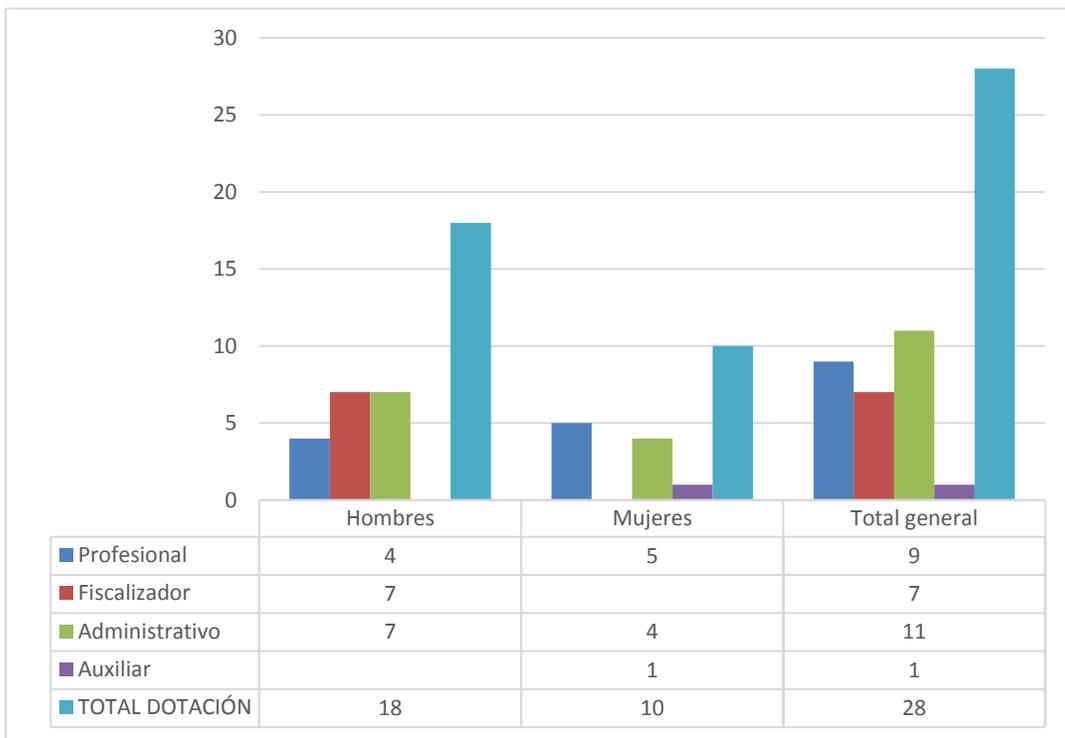


b) Personal fuera de dotación

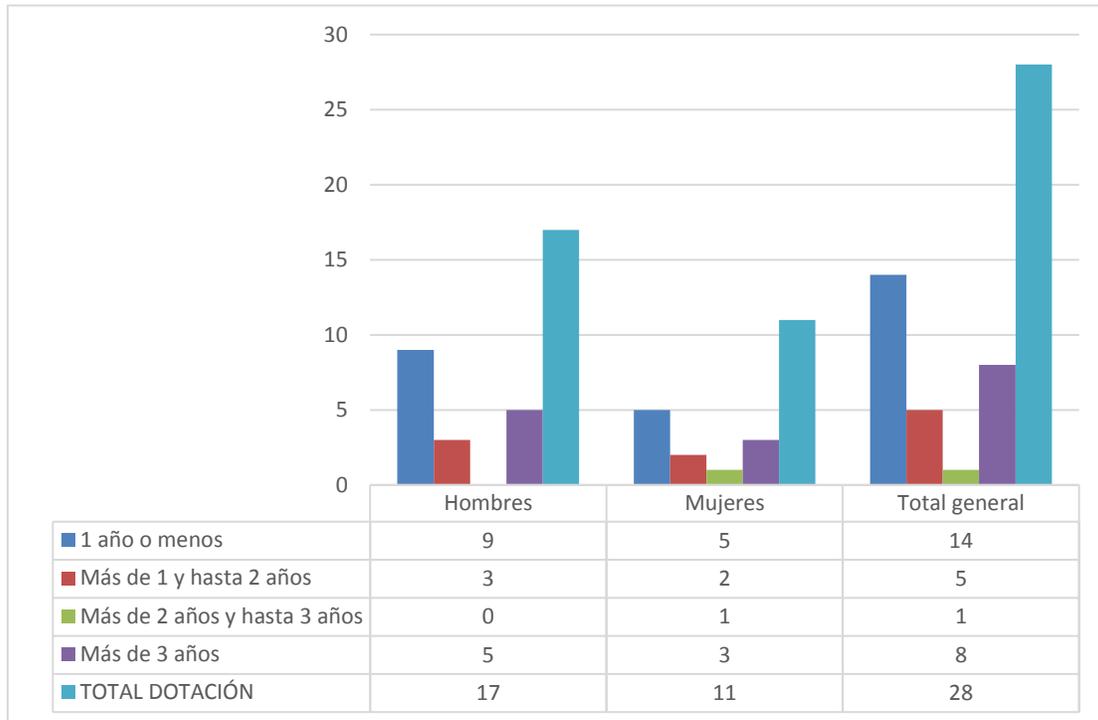


² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³				Avance ⁴ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	47.62	50	76	64	134	84	
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	100	100	100	100	
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	8.15	5.98	73	136	
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	0.3	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	0	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	0	1.14	167	114	

3 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, 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 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³				Avance ⁴ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3.04	5.88	5.44	3.13	97	173	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6.08	1.24	1.81	1.71	355	105	
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	103.7	119.0	73	114	
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	0.00	0.26	20	0	
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	7.09	15.94	785	224	
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	61.33	48.43	57	78	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	17.79	26.87	28.75	24.46	137	85	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	1.52	4.26	10.00	9.09	598	90	
4.4 Porcentaje de becas ⁸ 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	0.00	0.00	0	0	

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³				Avance ⁴ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
5. Días No Trabajados								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.70	0.77	0.89	0.82	85	108	
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	4.73	0.53	0.24	0.43	1100	55	
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	0.06	0.02	100	300	
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	1.16	0.70	118	165	
7. Evaluación del Desempeño¹⁰								
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	99	99	99	99	100	100	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	1	1	1	0.65	65	65	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0.35	0	0	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0	0	0	

⁹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³				Avance ⁴ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	NO	NO			
8. Política de Gestión de Personas								
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	SI	SI			
9. Regularización de Honorarios								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	150	129.1	8.00	7.14	2110	112	
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	137.50	140.91	20.00	14.28	10	71	
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	129.17	36.36	100	200	65	50	

11 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017			
Denominación	Monto Año 2016 M\$ ¹³	Monto Año 2017 M\$	Notas
INGRESOS	12.262.165	13.006.227	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	138.017	96.820	
APORTE FISCAL	12.064.730	12.825.404	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.995		
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	57.423	84.003	
GASTOS	12.680.630	13.273.908	
GASTOS EN PERSONAL	9.855.512	10.339.627	1
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.241.119	2.201.510	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	81.291	102.602	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	265.600	376.530	
SERVICIO DE LA DEUDA	237.108	253.639	
RESULTADO	-418.465	-267.681	

- 1) El aumento del gasto se explica por el reajuste de 3.2 % de las remuneraciones y el aumento de la dotación en 11 cupos para el año 2017.

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826 (pendiente)

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	12.843.768	13.090.677	13.006.227	84.450	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		39.887		39.887	
	01		Del Sector Privado		39.887		39.887	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		39.887		39.887	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	141.383	141.383	96.820	44.563	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	137.527	137.527	81.738	55.789	
	99		Otros	3.856	3.856	15.082	-11.226	
09			APORTE FISCAL	12.702.385	12.825.404	12.825.404		
	01		Libre	12.702.385	12.825.404	12.825.404		
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS		84.003	84.003		
	10		Ingresos por Percibir		84.003	84.003		
			GASTOS	12.843.768	13.300.314	13.273.908	26.406	
21			GASTOS EN PERSONAL	10.240.605	10.340.883	10.339.627	1.256	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.215.152	2.215.152	2.201.510	13.642	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		102.628	102.602	26	
	01		Prestaciones Previsionales		29.502	29.476	26	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		73.126	73.126		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	388.011	388.011	376.530	11.481	
	03		Vehículos	13.390	32.072	31.968	104	
	04		Mobiliario y Otros	16.480	6.881	6.324	557	
	05		Máquinas y Equipos	14.290	5.207	5.193	14	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

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

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

34	06	Equipos Informáticos	68.841	68.841	67.022	1.819
	07	Programas Informáticos	275.010	275.010	266.023	8.987
		SERVICIO DE LA DEUDA		253.640	253.639	1
	07	Deuda Flotante		253.640	253.639	1
		RESULTADO		-209.637	-267.681	58.044

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)		94.36	97.86	99.28	1.015	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados] [IP percibidos / IP devengados] [IP percibidos / Ley inicial]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja] (DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		51.28	119.1	331.16	2.78	2
			45.61	85.85	127.82	1.49	2

Notas del Servicio:

- 1) Nuestra Institución para el año 2017 no requirió de aportes fiscales adicionales a lo programados por Ley.
- 2) EL saldo final no es suficiente para cubrir los compromisos adquiridos, dicha situación se debe a ingresos presupuestados no percibidos en su oportunidad, esta situación se verá corregida durante el año 2018

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

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

20 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2017²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		212.643	-267.691	-55.048
Carteras Netas			-134.548	-134.548
115	Deudores Presupuestarios		131.891	131.891
215	Acreedores Presupuestarios		-266.439	-266.439
Disponibilidad Neta		188.340	-176.737	11.603
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	188.340	-176.737	11.603
Extrapresupuestario neto		24.303	43.594	67.897
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	116.993	-28.009	88.894
116	Ajustes a Disponibilidades		70	70
119	Trasposos Interdependencias		-1	-1
214	Depósitos a Terceros	-85.658	71.704	-13.954
216	Ajustes a Disponibilidades	-7.032	-170	-7.202
219	Trasposos Interdependencias			

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Servicio de Virtualización de Servidores	150.000	140.000	138.157	Corresponde a la licitación del servicio de renovación de servidores virtuales que actualmente mantiene SEC, con esto nuestra institución genera una mayor capacidad de respaldo, almacenamiento y una mayor fluidez en la operación de los distintos aplicativos con los que cuenta el Servicio, situación que redundará en un menor tiempo de respuesta en el procesamiento de datos
Capacitación	30.000	30.000	29.453	Corresponde a un curso de "big data" que se orienta a la comprensión y aprendizaje de manejo de grandes bases de datos que ayuden a la toma de decisiones, este curso contemplaba 50 horas de desarrollo y la participación de 40 del nivel central
Cambio dependencias	25.000	24.000	23.122	Después de mucho esfuerzo se concretó el cambio de dependencia de la Dirección Regional de Puerto Montt, este cambio trae consigo una mejoría en cuanto a la calidad de espacios para la atención ciudadana y además de acceso a nuestra dependencia

f) Transferencias²²

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no realizó transferencias el año 2017.

g) Inversiones²³

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no ejecutó Inversiones el año 2017.

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

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

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

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

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Valores Efectivo				Meta	Porcentaje de Logro ¹
				2014	2015	2016	2017	2017	2017
Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t.	(Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados el año t/Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados a elaborar y/o a modificar en el año t)*100	%	100.0 (16.0 /16.0)*	100.0 (15.0 /15.0)*1	100.0 (15.0 /15.0)*1	100.0 (15.0 /15.0)*	100.0 (15.0 /15.0)*1	100,0%
	Enfoque de Género: No								
Fiscalización - Fiscalización Directa	Promedio mensual de inspecciones de terreno por fiscalizador.	Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones de terreno realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t	número	10.8 552.3 /51.0	10.8 542.0 /50.0	10.7 524.9 /49.0	11.1 534.1 /48.0	10.6 510.0 /48.0	100,0%
	Enfoque de Género: No								
Fiscalización - Fiscalización Directa	Porcentaje de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear 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	%	108 (549 /510)*	112 (561 /500)*10	103 (565 /550)*10	103 (568 /550)*	100 (550 /550)*10	100,0%
	Enfoque de Género: No								
Autorización es y registros - Concesiones	Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión cuyo tiempo SEC de informe y proyecto de decreto es inferior o	(N° de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en un tiempo SEC menor o igual a 55 días hábiles	%	54.5 (6.0 /11.0)*	51.7 (15.0 /29.0)*1	78.8 (52.0 /66.0)*1	82.0 (50.0 /61.0)*	75.0 (60.0 /80.0)*1	100,0%

igual a 55 días hábiles, desde que está completo el expediente hasta el despacho del documento en el año t

en el año t/total de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en el año t)*100

Enfoque de Género:
No

Fiscalización	Porcentaje de inspecciones de terreno rechazadas en el año t, respecto del total de inspecciones de terreno realizadas en el año t	(Total de inspecciones de terreno rechazadas en el año t/Total de inspecciones de terreno realizadas en el año t)*100	83 (5476 /6627)*100	83 (5377 /6504)*100	0	85 (5420 /6409)*100	82 (5000 /6120)*100	100,0%
	Enfoque de Género: No							

Atención de la Ciudadanía - Atención de Consultas y Reclamos.	Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 45 días en el año t, respecto del total de reclamos ingresados en el año t.	(Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 45 días respecto del total de los reclamos ingresados en el año t./Total de reclamos ingresados en el año t)*100	62 (6203 /1007)*100	97 (21022 /21719)*100	0	96 (6378 5 /6674 3)*100	85 (22848 /26880)*100	100,0%
	Enfoque de Género: No							

Resultado Global Año 2017	100,0%
----------------------------------	---------------

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

Compromisos de Gobierno 2014 – 2017			
Subsecretaría	Servicio	Compromiso	Estado de Avance
Energía	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	Evaluar alternativas de introducción de buses híbridos y a gas natural en el transporte público para generar las condiciones que las futuras renovaciones de flota se puedan establecer premios por la introducción de tecnologías más limpias, trabajando el tema del transporte eficiente.	Cumplido
Energía	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	Realizar una campaña revitalizada del etiquetado de eficiencia energética	Cumplido
Energía	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	Implementar estándares mínimos de desempeño energético para iluminación, motores industriales y refrigeradores	Cumplido

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee compromisos en los Programas/ Instituciones Evaluadas entre los años 2014 -2017.

Anexo 6B: Informe Preliminar²⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁵ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no posee compromisos en los Programas/ Instituciones Evaluadas entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2017.

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.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2017

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	99.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						99.00%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	6	59.00%	6	1
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	35%	9	35.00%	9	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	5%	3	5.00%	No aplica	No aplica
Total		100%	18	99.00%	15	1

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

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de inspecciones de terreno rechazadas en el año t, respecto del total de inspecciones de terreno realizadas en el año t	82	85	103,66	No	15,00	15,00
2	Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t.	100,0	100,0	100,00	No	5,00	5,00
3	Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión cuyo tiempo SEC de informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles, desde que está completo el expediente hasta el despacho del documento en el año t	75,0	82,0	109,33	No	5,00	5,00

4	Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 45 días en el año t, respecto del total de reclamos ingresados en el año t.	85	96	112,94	Si	10,00	9,00
5	Porcentaje de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t.	100	103	103,00	No	10,00	10,00
6	Promedio mensual de inspecciones de terreno por fiscalizador.	10,6	11,1	104,72	No	15,00	15,00
Total:						60,00	59,00

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

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	51	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	55	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,00	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,00	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	39,02	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	85	Si
9	Índice de eficiencia energética.	19,42	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	08-03-2018 17:14

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

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 2014 - 2017.

- Género

La implementación de medidas para la Equidad de Género comenzaron a ser aplicadas en la Superintendencia a partir del año 2015. La primera acción fue la creación de un equipo de trabajo (Resolución Exenta DAF 607, de fecha 22.07.2015), con representantes de cada área, con el objetivo de realizar un diagnóstico del estado actual del tema, tanto al interior de la Superintendencia, como hacia el exterior, en lo que se refiere a provisión de bienes y servicios.

A partir del diagnóstico, se estableció un plan de trabajo para la instalación de la agenda de Equidad de Género en la SEC. El año 2016 se trabajó en la creación de una política institucional sobre Equidad de Género (oficializada a través de la resolución N°16699, de fecha 27 de diciembre de 2016.), y una guía de uso del lenguaje inclusivo (presentada a la autoridad a través de Memorando N° 1424532, y enviada a todo el funcionariado en marzo de 2017), además de incorporar en los sistemas informáticos la variable sexo, para obtener información desagregada.

Durante el año 2017 se implementó el 100% del programa establecido. El trabajo realizado se enfocó en dos grandes hitos, por una parte, capacitar a funcionarios y funcionarias de la SEC en planificación con enfoque de género, y por otra, implementar una consulta ciudadana respecto a la equidad de género en la prestación de bienes y servicios, con el objetivo de conocer la percepción ciudadana al respecto, e identificar brechas y barreras. Ambas actividades son la base para el establecimiento de una planificación con enfoque de género 2018, con acciones a implementar tanto en el ámbito interno como externo.

En cuanto a la capacitación, esta se realizó durante los meses de octubre y noviembre, a través de la Consultora Etnográfica, la cual entregó a 10 personas las herramientas necesarias para realizar una planificación con enfoque de género y la creación de indicadores de desempeño asociados a dicha planificación. Las personas que participaron de este curso fueron seleccionadas en su calidad de encargados de planificación y control de gestión de sus respectivas áreas de trabajo, lo cual permitió tener la visión y el aporte de cada división dentro de la SEC, tanto de negocios como de soporte.

La otra actividad implementada, la aplicación de una encuesta ciudadana sobre equidad de género, realizada vía web y de forma presencial en las oficinas de atención ciudadana, permitió conocer la opinión de más de 5 mil personas, las que fueron sistematizadas y analizadas, con el objetivo de acceder a información objetiva sobre la percepción ciudadana en materia de género, y servir como insumo para el establecimiento del plan de trabajo 2018. Dicho análisis se encuentra en el informe “Resultados Encuesta sobre Equidad de género”, el cual fue publicado en la página Web del Servicio, a través de la Resolución Exenta 21.776, de fecha 29.12.2017.

El resto de las medidas comprometidas fueron implementadas también al 100%, correspondientes a la elaboración de un diagnóstico institucional, para conocer el estado de la implementación de la equidad de género en la SEC; la medición de los indicadores sobre equidad de género; y, la incorporación de la variable sexo a la base de datos del Registro Nacional de Instaladores.

- Descentralización / Desconcentración

Esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles no estableció compromisos ni implementó medidas en el ámbito de Descentralización / Desconcentración para el año 2017.

Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

No Aplica Anexo para esta Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018

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

Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018

N° Ley: 20.999.

Fecha de promulgación: 31.01.2017

Fecha de entrada en Vigencia: 09.02.2017

Materia: Modifica la Ley de Servicios de Gas y otras disposiciones que indica.

Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017

En el año 2014, la Superintendencia de Electricidad y Combustible, fue galardonada con el Premio Aporte al Sector "Servicio Público Destacado", 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.