
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2005**

**SUPERINTENDENCIA DE
ELECTRICIDAD Y
COMBUSTIBLES**

SANTIAGO DE CHILE

**Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1465, torre 3, local 10 Santiago de Chile
Call Center 600 6000 732
Página web: www.sec.cl**

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	4
2. Identificación de la Institución	7
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	8
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio.....	9
• Principales Autoridades	10
• Definiciones Estratégicas.....	11
• Misión Institucional.....	11
- Objetivos Estratégicos.....	11
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	12
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	13
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	14
• Recursos Humanos.....	15
- Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo.....	15
- Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo.....	16
- Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo.....	17
• Recursos Financieros	18
- Recursos Presupuestarios año 2005.....	18
3. Resultados de la Gestión	19
• Cuenta Pública de los Resultados	20
- Balance Global.....	20
- Resultados de la Gestión Financiera.....	23
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos.....	26
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales.....	39
- Informe de Programación Gubernamental.....	39
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	42
• Avances en Materias de Gestión.....	43
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.....	43
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	43
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales.....	43
- Avances en otras Materias de Gestión.....	43
• Proyectos de Ley.....	44
4. Desafíos 2006	45

5. Anexos	47
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005	48
• Anexo 2: Programación Gubernamental	50
• Anexo 3: Transferencias Corrientes	52
• Anexo 4: Iniciativas de Inversión	53
• Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	55

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo	15
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo	16
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	17
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2005	18
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2005	18
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2004 – 2005	23
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005	24
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	25
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2005	43
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2005	48
Cuadro 11: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005	50
Cuadro 12: Transferencias Corrientes	52
Cuadro 13: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2005	54
Cuadro 14: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	55

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato	15
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento	16
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo	17

1. Carta del Jefe de Servicio

PATRICIA CHOTZEN GUTIÉRREZ
SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (S)



Durante el año 2005, la gestión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles estuvo orientada a fortalecer y consolidar los mecanismos de control y aseguramiento del adecuado desarrollo del sector energético nacional.

Para el cumplimiento de estos objetivos, los Ejes de Nuestra Visión Modernizadora fueron:
Orientar nuestra acción a garantizar la seguridad y calidad de servicio para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Asegurarnos que estuvieran bien insertados los incentivos para el buen funcionamiento del Mercado.
Promover y utilizar el Gobierno Electrónico como instrumento privilegiado de gestión.
Potenciar la capacidad de supervisión y control en un escenario de recursos escasos.

En el ámbito de la fiscalización, la Superintendencia ha estado realizando una variación desde un modelo de inspección por casos a un esquema de revisión por procesos. Esto ha implicado fortalecer la fiscalización vía Certificación por parte de entidades independientes, realizar acciones concretas de inversión en capacitación de los fiscalizadores, incorporar tecnología de punta como los sistemas CIIGe, TIMES, E-DECLARADOR, entre otros.

Destacamos la implementación, durante el segundo semestre de 2005, del proceso de Certificación de Instalaciones Interiores de Gas por vía electrónica, sistema que permite declarar el 100% de las certificaciones de las instalaciones domiciliarias de gas vía Internet. Con esto se puede hacer un seguimiento y auditoría completa de las 32,000 certificaciones anuales y llevar en forma organizada un detalle de la información de seguridad de más de 200.000 viviendas.

Los mejores sistemas informáticos permitieron avanzar también, de manera sustancial, en la capacidad de administrar y procesar el creciente flujo de información y datos que recorre esta repartición. En esa línea, nuestro énfasis estuvo en administrar la información con que cuenta la Superintendencia haciendo el cruce de datos de distintas fuentes, verificando su consistencia y equilibrando intereses contrapuestos de los distintos procesos. Además, orientamos nuestra acción a poner más información a disposición de los usuarios y de la industria, como forma de resolver posibles fallas de mercado, hacer más eficiente la fiscalización y, por sobre todo, fomentar la autorregulación de los agentes del sector.

Destacamos con fuerza entre nuestros logros el cumplimiento del mandato presidencial de construir un sistema solidario, que beneficiara a usuarios residenciales de escasos recursos con motivo de las alzas en los valores de las tarifas eléctricas. La materialización de este subsidio eléctrico significó un gran desafío para la SEC, por la coordinación que debimos realizar entre la industria del sector eléctrico y distintas instituciones del Estado: La Ley estableció un subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica, que se tradujo en un descuento en la facturación a cada beneficiario, valores que el Fisco debía

reembolsar a las empresas. La SEC tuvo la responsabilidad de participar en las definiciones reglamentarias que permitieron entregar este subsidio a los clientes eléctricos y estableció el procedimiento mediante el cual las empresas presentaron la información necesaria para acreditar los montos descontados, a fin de autorizar el pago de los valores respectivos por parte de la Tesorería General de la República, de manera de resguardar las arcas fiscales. Los resultados de esta ardua labor quedan a la vista: Durante 2005 se autorizaron pagos de Tesorería a las distribuidoras por más de 2.890 millones de pesos, que beneficiaron a cerca de 585.000 usuarios.

En la misma orientación, en 2005 se estableció un nuevo procedimiento de cálculo y pago de compensaciones por interrupciones en el suministro eléctrico, perfeccionando así el sistema de pago automático a clientes que se puso en operación el año 2004. En esta oportunidad se agregó el pago por interrupciones con origen fuera de las instalaciones de concesionarios, pero dentro del nivel de distribución.

En el área Combustibles, en 2005 se dio inicio al Proyecto Sistema Georeferenciado de Instalaciones de Combustibles, GIS I y GIS II, que persigue como objetivo monitorear permanentemente la existencia y estado de las instalaciones combustibles a través de un sistema de georeferencia (GPS).

Iniciamos también un diagnóstico de la calidad de los Combustibles Líquidos y de control de emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles en la Región Metropolitana, de manera de continuar con la tarea de cautelar que las emisiones de los vehículos motorizados no se vean afectadas por utilizar combustibles que no cumplan con las actuales exigencias normativas y técnicas.

Durante 2005 la Superintendencia tuvo como imperativo mantener un monitoreo permanente de la situación de menor suministro de gas natural desde Argentina, mediante la verificación de la información que remiten los comités de seguimiento y su posterior evaluación en relación a cómo esta situación afecta a las empresas de distribución de este combustible en el país, en especial a los usuarios o clientes finales de gas, es decir, clientes industriales, comercio y residenciales.

En otro ámbito, durante el reciente año destacamos el reconocimiento y la legitimidad jurídica alcanzada por la SEC como ente fiscalizador del sector energético. Diversas resoluciones de la Excelentísima Corte Suprema respaldaron claramente la aplicación que ha hecho la Superintendencia de la legislación vigente para sancionar a los actores del sector, sentando precedentes en temas de relevancia como apagones masivos, quema de artefactos, entrega de información e instrucciones de coordinación, entre otros.

En materia institucional, el año 2005 fue decisivo en la consolidación de los procesos de la Superintendencia fijados en la planificación estratégica diseñada para el periodo 2001-2005, comprobándose la consecución de los objetivos de los que dio cuenta el Plan Estratégico de la Institución. Entre otras cosas, se desarrollaron múltiples acciones de participación para la evaluación interna de la gestión así como instancias para el desarrollo de proyectos institucionales en miras del quinquenio 2006-2010. Asimismo, durante el último semestre y por primera vez en nuestra institución, realizamos la primera selección para la contratación de un directivo de tercer nivel jerárquico a través de los procedimientos del Servicio Civil incorporándonos a este sistema con gran éxito.

Creemos haber cumplido una ambiciosa etapa, marcada fundamentalmente por dotar a la institución de las capacidades humanas y tecnológicas que le permitan asumir con credibilidad y eficiencia los desafíos que impone el sector energético, caracterizado por un alto dinamismo y crecimiento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Chotzen', with a long, sweeping underline that extends to the right and then curves back under the signature.

PATRICIA CHOTZEN GUTIÉRREZ
SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (S)

2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2005

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

Ley N° 18.410:

Del 26/04/1985, Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Ley N° 18.681:

Del 31/12/1987, Modifica el N° 3 del Artículo 131° del DFL N° 1/82.

Ley N° 19.613:

Del 08/06/1999, Modifica Ley N° 18.410/85 y D.F.L. N° 1/82

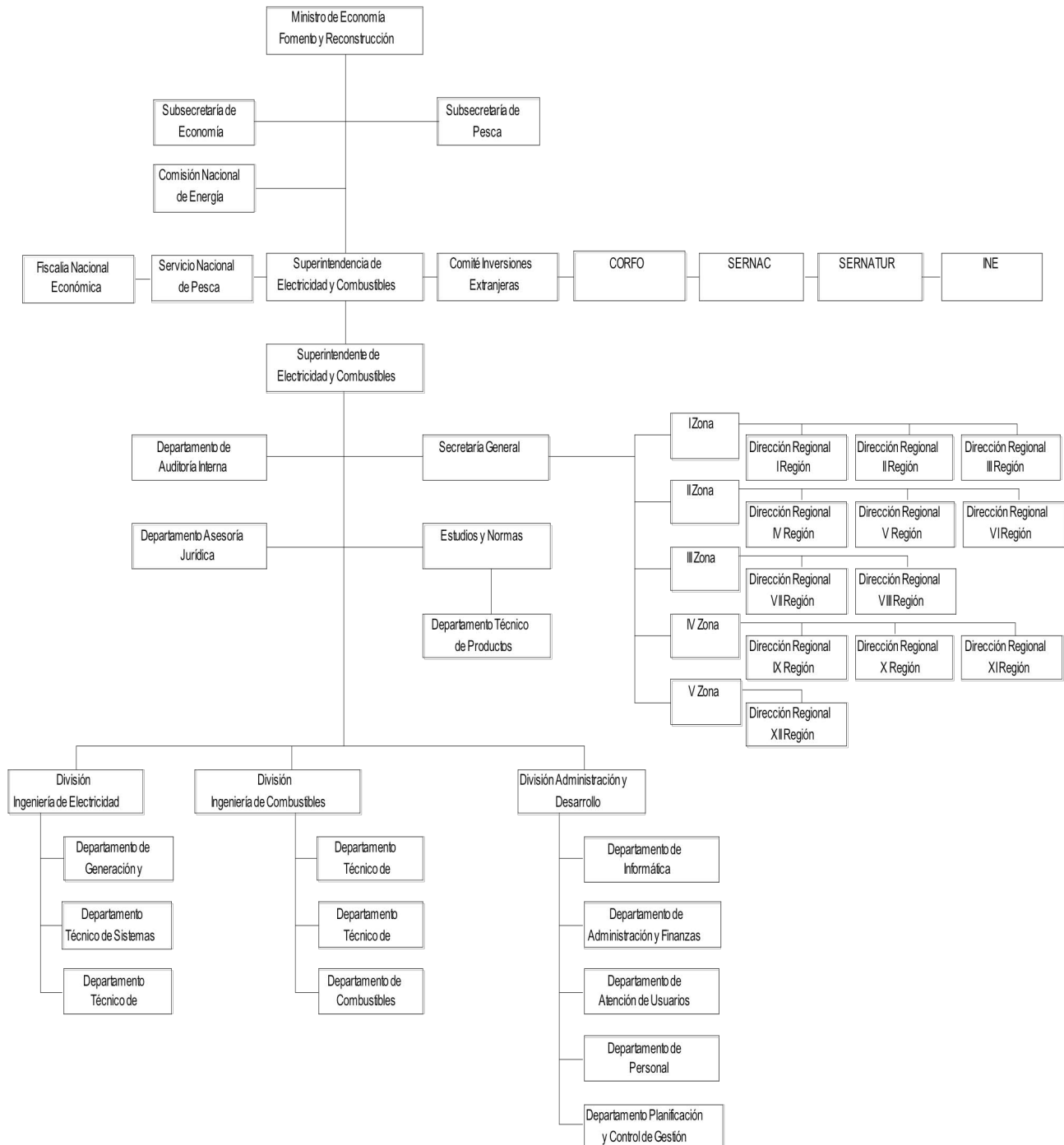
D.F.L. N° 1 de 1979 y 1982 de Minería:

Ley General de Servicios Eléctricos.

D.F.L. N° 323 de 1931 del Ministerio del Interior:

Ley de Servicios de Gas

• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



- **Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Superintendente (S)	Patricia Chotzen Gutiérrez
Jefe División Ingeniería de Electricidad	Cristian Espinosa Abalos
Jefe División Ingeniería de Combustibles	Fernando Promis Baeza
Jefe Departamento Asesoría Jurídica (S)	Hernán Alarcón Méndez
Jefe Departamento Estudios y Normas	Jaime González Fuenzalida
Secretaria General	Marta Cabeza Vargas
Jefe División Administración y Desarrollo	Christian Miño Contreras
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Heribaldo Vera Millar

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Es Misión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, velar por el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable en materia de electricidad, gas y combustibles líquidos, para garantizar la calidad de los servicios que se presten a los usuarios y la seguridad de las personas y cosas.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Posicionar a la SEC como un actor protagónico y reconocido como garante de la calidad, seguridad y protección de los derechos de los usuarios y agentes del sistema energético nacional: un actor competente y vital para el cabal funcionamiento de este sector.
2	Verificar que la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios, sea la señalada en las disposiciones y normas técnicas, y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de electricidad, gas y combustibles líquidos. Especial importancia tiene la fiscalización mediante la certificación, que incorpora agentes privados para aumentar la cobertura, resguardando la calidad de las instalaciones.
3	Garantizar los derechos consagrados en la Ley para los usuarios y agentes del sistema energético nacional y cuya fiscalización compete a la SEC y velar que las operaciones de generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución, y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
4	Contar con una organización que contribuya sustancialmente al logro de los objetivos de la Superintendencia y que cuente con una adecuada flexibilidad para adaptarse al cumplimiento de agendas de trabajo, dinámica y focalizada en las siguientes prioridades de gestión: i) fiscalización por certificación; ii) satisfacción de usuarios; y iii) desarrollo de organización (desarrollo de funcionarios, desarrollo informático, desarrollo de sistemas de control de gestión y desarrollo de infraestructura).

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización directa - Fiscalización de comercio - Control de calidad de distribución eléctrica - Control de calidad de distribución de combustibles	2
2	Fiscalización por certificación - Certificación de instalaciones interiores de gas - Certificación de instalaciones interiores de electricidad - Certificación de productos	2
3	Autorizaciones - Concesiones - Licencias a Instaladores/Inspectores - Certificación de competencias laborales	1
4	Atención de usuarios - Atención de Consultas/Reclamos. - Sistema de reclamos de 2° piso.	3
5	Normas - Desarrollo de normas técnicas, de operación, de instalaciones y de autorización de agentes - Desarrollo de reglamentación técnica que regula el sector - Protocolos de ensayos	3
6	Procesos Tarifarios - Procesos de validación contable para el cálculo de tarifas eléctricas (adiciones y retiros de valores nuevos de reemplazo-VNR) - Antecedentes estadísticos para el cálculo del fondo de estabilización de precio del petróleo	3

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Usuarios finales del sistema energético (público en general)
2	Empresas de generación eléctrica
3	Empresas de transporte de electricidad
4	Empresas de distribución de electricidad
5	Empresas comercializadoras de productos eléctricos
6	Empresas de producción y refinación de combustibles
7	Empresas de transporte de combustibles líquidos
8	Empresas de distribución de combustibles líquidos
9	Empresas comercializadoras de productos de combustibles
10	Empresas de producción y refinación de gas
11	Empresas de transporte de gas
12	Empresas de distribución de gas
13	Empresas de almacenamiento de gas
14	Empresas comercializadoras de productos de gas
15	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación de instalaciones de gas
16	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación de instalaciones eléctricas
17	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación de productos
18	Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.
19	Personas naturales que no poseen estudios formales, pero que tienen experiencia en materias de electricidad y gas, y solicitan obtener el reconocimiento formal mediante la certificación de competencias

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

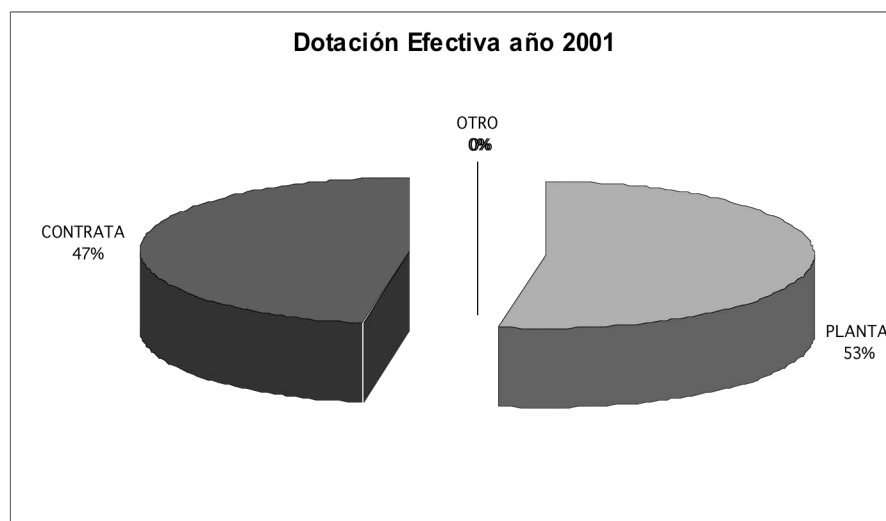
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Fiscalización directa - Fiscalización de comercio - Control de calidad de distribución eléctrica - Control de calidad de distribución de combustibles	5,9,14 4,1 8,1
2	Fiscalización por certificación - Certificación de instalaciones interiores de gas - Certificación de instalaciones interiores de electricidad - Certificación de productos	15,1 16,1 17,1
3	Autorizaciones - Concesiones - Licencias a Instaladores/Inspectores - Certificación de competencias laborales	3,4,11,12 18 19
4	Atención de usuarios - Atención de Consultas/Reclamos. - Sistema de reclamos de 2° piso.	1 1
5	Normas - Desarrollo de normas técnicas, de operación, de instalaciones y de autorización de agentes - Desarrollo de reglamentación técnica que regula el sector - Protocolos de ensayos	1 a 19 1 a 19 17
6	Procesos Tarifarios - Procesos de validación contable para el cálculo de tarifas eléctricas (adiciones y retiros de valores nuevos de reemplazo–VNR) - Antecedentes estadísticos para el cálculo del fondo de estabilización de precio del petróleo	4 7

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1			
Dotación Efectiva¹ año 2005			
por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	28	63	91
Contrata	34	47	81
Honorarios ²			
Otro			
TOTAL	62	109	172

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2005 por tipo de Contrato**



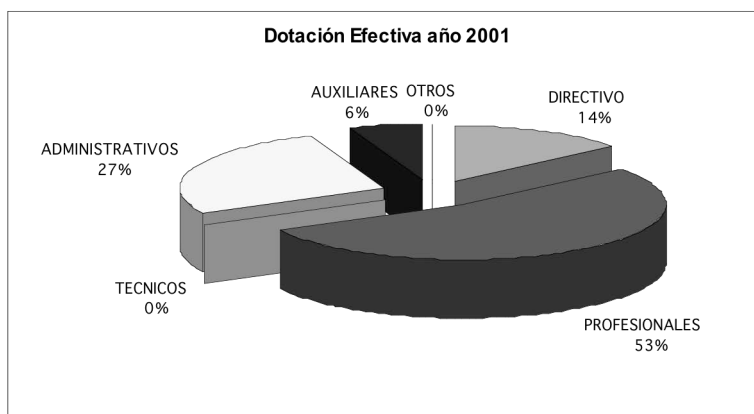
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2005 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2005 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	3	21	24
Directivos no Profesionales ⁵			
Profesionales ⁶	26	66	92
Técnicos ⁷			
Administrativos	33	13	46
Auxiliares		10	10
Otros ⁸			
TOTAL	62	109	172

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2005 por Estamento**



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

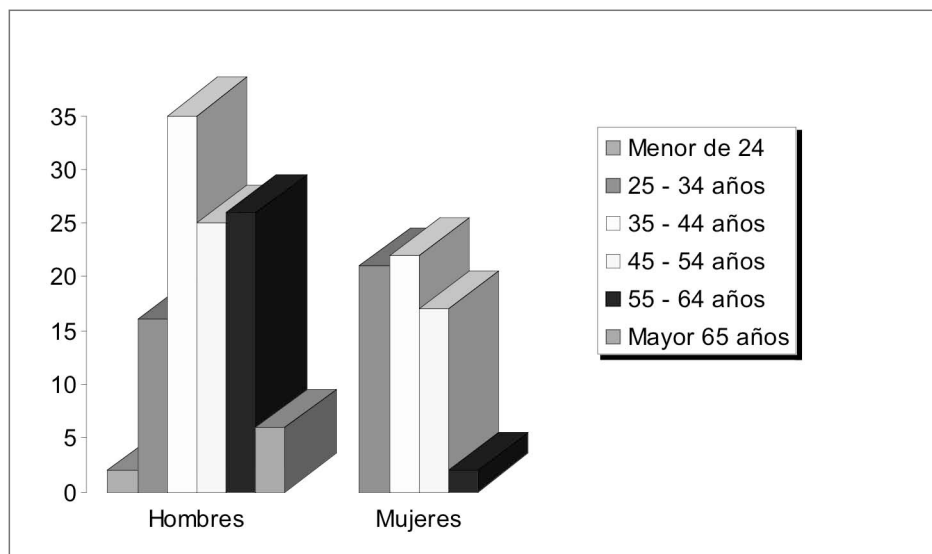
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- **Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2005 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años		2	2
25 – 34 años	21	16	37
35 – 44 años	22	35	57
45 – 54 años	17	26	43
55 – 64 años	2	25	27
Mayor de 65 años		6	6
TOTAL	62	109	172

• **Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2005 por Grupos de Edad y Sexo**



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2005**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹⁰ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	3.731.052
Endeudamiento ¹¹	
Otros Ingresos ¹²	1.239.431
TOTAL	4.970.483

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹⁰ año 2005	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	4.121.310
De Capital ¹⁴	799.650
Otros Gastos ¹⁵	49.523
TOTAL	4.970.483

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

Garantizar derechos de los usuarios

1. Subsidio Transitorio al pago del consumo de Energía Eléctrica:

Con motivo de las alzas en los valores de las tarifas eléctricas, se estableció a través de una ley un subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica, que favorece a usuarios residenciales de escasos recursos, lo que se traduce en un descuento en la respectiva boleta del beneficiario. SEC colaboró en las definiciones reglamentarias que permitieron entregar este subsidio a los clientes eléctricos y estableció el procedimiento mediante el cual las empresas presentan la información necesaria para acreditar los montos descontados. Durante el año 2005 se beneficiaron a cerca de 585.000 usuarios, traduciéndose ello en una suma de 2.890.000 millones de pesos.

2. Compensaciones por interrupciones de suministro no autorizadas:

El 2005 se estableció nuevo procedimiento de cálculo y pago de compensaciones, perfeccionando así el sistema de pago automático de compensaciones a clientes por interrupciones no autorizadas, sistema puesto en operación el año 2004. En esta oportunidad se agregó el pago por interrupciones con origen fuera de las instalaciones de concesionarios, pero dentro del nivel de distribución.

3. Resolución de Reclamos:

Durante el año 2005, a través de diversos Oficios dirigidos a las empresas eléctricas, se buscó uniformar los criterios y procedimientos para resolver los conflictos entre éstas y sus clientes usuarios. Asimismo, se inició un estudio y evaluación de los reclamos más comunes y reiterativos con el objeto de generar durante el año 2006 procedimientos de atención especializados para dichos reclamos, que permitan una resolución más eficiente y eficaz de los mismos.

4. Mantenimiento de Medidores:

Otra materia en que la SEC intervino en materia de los derechos de los usuarios se refiere al mantenimiento de medidores donde se instruyó a las empresas la forma de efectuar este servicio y principalmente, la forma de informar adecuadamente a los usuarios los alcances de los cargos a que da lugar este servicio.

TRANSPARENCIA, MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO

1. Sistema Times:

Se crea y pone en servicio una herramienta informática de comunicación, seguimiento y estado de la correspondencia ingresada, su puesta en marcha el 2005 para SEC central ha contribuido a un significativo mejoramiento de los tiempos de atención y respuesta de casos.

2. Sistema CIIGe:

El Sistema Electrónico de Certificación (CIIGe), es una herramienta informática de control que posibilitado que SEC ejerza un adecuado control sobre la labor que desarrollan las Entidades de Certificación de gas, lo que permite fiscalizar en terreno los programas de certificación ingresados al sistema, evaluando así, si éstos están asignando de manera correcta los sellos que dan cuenta la condición de las instalaciones y de acuerdo a la reglamentación vigente.

3. Sistema GIS I y GIS II : “Proyecto Sistema de Georeferenciación de Instalaciones de Combustibles”

Los respectivos departamentos técnicos de combustibles de la SEC en conjunto con la Comisión Nacional de Energía (CNE) se encuentran desde el año 2005, desarrollando un programa computacional denominado Sistema de Información Geográfica de Combustibles (GIS), cuyo objetivo consiste en disponer de información relativa a la ubicación y caracterización de las instalaciones de combustibles existentes en el país. Al efecto se desarrollan 2 instrumentos:

- GIS I que comprende todas aquellas instalaciones mayores de transporte de combustibles mediante tuberías, almacenamientos y terminales marítimos; y,
- GIS II que corresponde a las líneas de distribución primarias de gas, instalaciones de expendio a público de combustible y almacenamientos mayores de cilindros de GLP (sobre los 10000 Kg.).

Ambas etapas del proyecto se encuentran en su fase final de desarrollo, faltando formalizar los procesos que establecen los respectivos sistemas de cuentas, bajo los cuales las diversas empresas de combustibles deberán de manera periódica remitir a esta Superintendencia la información antes señalada.

Para la construcción de este sistema ha sido primordial la información entregada por las empresas de la industria, tanto para el ámbito georeferencial, administrativo, técnico como lo referido a las condiciones técnicas y de explotación.

4. Infraestructura y Equipamiento :

Durante el año 2005, y con el objeto de continuar el proceso de dotar al Servicio de la infraestructura necesaria para prestar un buen servicio a la población, se realizó la habilitación de las nuevas oficinas SEC y Dependencias para la Atención de Usuarios en la Región Metropolitana, dotándolas de moderna tecnología informática y confortable mobiliario y equipamiento. Asimismo, se inicio el proceso de mejoramiento de las oficinas regionales de atención de público que consideró a 10 regiones con renovación tecnológica completa, conexión de red a nivel nacional y renovación de mobiliario.

5. Calidad y seguridad del suministro y usos de los energéticos:

- 1 Se implementó el programa “Auditorías de Segunda Vuelta”, que ha consistido en fiscalizar al 100% de las entidades de certificación (Santiago), a fin de determinar si sus inspecciones y la instalación de sellos cumplen con la reglamentación vigente.

-
- 2 Ejecución del programa de calidad de combustibles líquidos, que ha significado la adquisición de instrumental con nueva tecnología que permite medir el contenido máximo de azufre en las gasolinas, respondiendo así a las nuevas exigencias medioambientales, lo que contribuirá a disminuir la contaminación.
 - 3 Puesta en marcha del procedimiento para declarar estaciones surtidoras de gas comprimido para uso automotriz, ya sea en operación, construcción o proyecto, fijándoles un plazo para que regularicen sus declaraciones de acuerdo al procedimiento establecido.
 - 4 Elaboración de un catastro país de tanques de GLP, abastecidos por empresas distribuidoras para conocer las condiciones de cada uno en servicio respecto a su certificación e inspección periódica.
 - 5 Evaluación satisfactoria de proyectos de innovación tecnológica sobre:
 - Instalación de tanques en azoteas de edificios
 - Instalaciones para el trasiego de GLP entre camiones de reparto a granel
 - Plantas de recepción, almacenamiento y regasificación de GNL
 - 6 En el aspecto de electricidad, el 2005 se perfeccionó el mecanismo de fiscalización a aquellos instaladores que declaran la mayoría de las instalaciones interiores eléctricas, realizando una fiscalización para ver el cumplimiento de la respectiva reglamentación.
 - 7 En el plano de Generación y Transmisión Eléctrica, se ha reducido de 2 años a 8 meses los plazos de investigación y resolución de apagones.
 - 8 En el segmento del mercado eléctrico y, a raíz de la crisis del gas, el año 2005 se efectuó un monitoreo del mercado de generación, de forma de transparentar el uso de los recursos y así asegurar el uso eficiente de modo de prever posibles problemas de capacidad de generación.
 - 9 Se avanzó en la incorporación de compensaciones por fallas externas a nivel de distribución y de mejoramiento al proceso de información de interrupciones que asegure su consistencia, como el cumplimiento de los índices a nivel de alimentadores.
 - 10 También, durante el año 2005, se obtiene un importante respaldo judicial de la Exma. Corte Suprema que reconoció la legitimidad de las facultades de la SEC para sancionar a las empresas eléctricas por apagones masivos o blackouts.

- **Resultado de la Gestión Financiera**

Cuadro 6			
Ingresos y Gastos años 2004 - 2005			
Denominación	Monto Año 2004 M\$ ¹⁶	Monto Año 2005 M\$	Notas
• Ingresos	4.832.947	4.970.483	
Rentas de la propiedad	3.316	1.504	
Ingresos de Operación	952.959	968.385	
Otros ingresos Corrientes	40.018	13.634	
Aporte Fiscal	3.552.199	3.731.052	
Venta Activos no Financieros	2.349	1.055	
Venta Activos financieros		231.142	
Recuperación de Prestamos	11		
Saldo Inicial de caja	282.095	23.711	
• Gasto	4.832.947	4.970.483	
Gasto en Personal	2.932.869	2.991.570	
Bienes y Servicios de Consumo	498.659	533.588	
Prestaciones de seguridad Social	21.192		
Transferencias Corrientes	428.983	418.774	
Adquisición de Activos no Financieros	552.319	452.704	
Adquisición de Activos Financieros	3.315		
Iniciativas de Inversión	401.737	399.717	
Servicio de la Deuda	7.309	32.404	
Saldo Final de Caja	-13.4360	141.726	

¹⁶ La cifras están indicadas en M\$ del año 2005. Factor de actualización es de 1,030594 para expresar pesos del año 2004 a pesos del año 2005.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2005

Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			INGRESOS	4.612.897	5.063.155	4.970.483	92.672	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD		1.505	1.504	1	
	03		Intereses		1.505	1.504	1	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	785.400	868.000	968.385	-100.385	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	20.400	20.400	13.634	6.766	
	01		Recuperación y reembolsos por licencias médicas	17.850	17.850	11.053	6.797	
	99		Otros	2.550	2.550	2.581	-31	
09			APORTE FISCAL	3.519.561	3.731.052	3.731.052		
	01		Libre	3.519.561	3.731.052	3.731.052		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	185.436	186.491	1.055	185.436	
	01		Terrenos	185.436	185.436		185.436	
	03		Vehículos		1.055	1.055		
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	102.000	232.000	231.142	858	
	01		Venta de Títulos y valores	102.000	232.000	231.142	858	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	100	23.707	23.711	-4	
			GASTOS	4.612.897	5.063.155	4.970.483	92.672	
21			GASTO EN PERSONAL	2.800.315	3.001.751	2.991.570	10.181	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	421.733	543.543	533.588	9.955	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	586.956	605.358	418.774	186.584	
	03		A otras Entidades Públicas	586.956	605.358	418.774	186.584	
		341	Convenios de Fiscalización	586.956	605.358	418.774	186.584	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	482.425	457.925	452.704	5.221	
	02		Edificios	412.863	426.709	425.737	972	
	03		Vehículos	8.362				
	04		Mobiliario y Otros	10.200	10.200	8.261	1.939	
	06		Equipos Informáticos		5.500	5.451	49	
	07		Programas informáticos	51.000	15.516	13.255	2.261	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	321.068	414.425	399.717	14.708	
	01		Estudios Básicos	144.789	174.789	166.333	8.456	
	02		Proyectos	176.279	239.636	233.384	6.252	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	300	40.053	32.404	7.649	
	07		Deuda Flotante	300	40.053	32.404	7.649	
35			SALDO FINAL DE CAJA	100	100	141.726	-141.626	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2005

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2005.

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

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²²	Notas
			2003	2004	2005	2005/ 2004	
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ²³ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	85.7	88.9	67	132	(1)
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ²⁴]	M\$ 2005	18.50 7	19.920	20.495	97	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ²⁵ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	13	12.5	16,9	135	(2)
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²⁶ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	4.7	10.6	9,8	91	(3)

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,041394 para 2003 a 2005 y de 1,030594 para 2004 a 2005.

22 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.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Producto Estratégico 1: Fiscalización Directa

Área electricidad:

- **Fiscalización del sector eléctrico en el Segmento de Generación y Transmisión**

En los últimos años el sector eléctrico ha experimentado modificaciones regulatorias sustanciales, con el fin de mejorar el funcionamiento de este mercado, de por si muy dinámico, lo que ha generado nuevas necesidades de fiscalización que deben ser abordadas por la Superintendencia.

Una muestra de lo anterior lo constituye la significativa disminución de los tiempos empleados en los análisis de los apagones que han afectado a los sistemas interconectados, las que requería del orden de 2 años para concluir con la resolución que sanciona o absuelve a la empresa, se ha logrado disminuir a tiempos del orden de los 8 meses.

Con respecto a este tema, un trascendental respaldo judicial recibió la Superintendencia en cuanto a su facultad para sancionar a las empresas eléctricas cuando se producen apagones masivos o blackouts, resolviendo unánimemente a favor de la SEC respecto de la legitimidad de tres sanciones interpuestas.

- **Calidad de Servicio en Distribución**

Compensaciones e Interrupciones

En el ámbito de la Defensa de los Derechos de los Consumidores de Energía, se concretó y puso en operación el año 2004 un sistema automático de pago de compensaciones por las interrupciones no autorizadas internas a nivel de distribución. Durante el 2005 se estableció un nuevo procedimiento de cálculo y pago de compensaciones, que agregó el pago por aquellas interrupciones que tienen su origen fuera de las instalaciones de los concesionarios de distribución, pero dentro del nivel de distribución.

Durante el primer semestre del año 2005 se pagaron compensaciones por mas de 270 millones beneficiando a 1.276.583 usuarios.

Índices a nivel de alimentador

Por primera vez se fiscalizan los índices de continuidad del suministro a nivel de alimentador de media tensión, ya que anteriormente se fiscalizaban a nivel de empresas, con lo que la mayor exigencia se traduce en una mayor calidad de servicio que recibirán los usuarios.

Nueva encuesta ECSE para Ranking de Calidad de Servicio Eléctrico

Se continuó efectuando el ranking anual de Calidad de Servicio Eléctrico y durante el año 2005, para el Ranking 2004, se utilizó la nueva encuesta ECSE aplicada a los usuarios a fines del año 2004.

- **Fiscalización Instalaciones Interiores Eléctricas**

Al igual que el año anterior, a objeto de abarcar un mayor universo de instalaciones, se continuó con el mecanismo de fiscalización de aquellos instaladores que declaran la mayoría de las instalaciones. Así, como parte del plan estratégico definido, se fiscalizaron 306 instalaciones nuevas correspondientes a igual número de instaladores, los que efectuaron 1.397 instalaciones interiores nuevas.

En Santiago se efectuaron un total de 647 inspecciones a instalaciones interiores nuevas y en servicio, incluyendo la fiscalización de recintos de atención de público (hospitales, clínicas, hoteles, centros de recreación infantil, restaurantes, cines), campañas y control de comercio de productos de la siguiente forma:

- **Mantenimiento de Medidores Eléctricos**

Durante el año 2005 las distribuidoras eléctricas comenzaron a realizar y cobrar el mantenimiento de medidores de energía eléctrica, lo que se encuentra regulado por el Reglamento Eléctrico y el DS 197 que establece las tarifas de servicios asociados a suministro. La Superintendencia emitió el Oficio Circular N°3574, de fecha 26.07.2005 que protege los derechos de los usuarios al establecer los procedimientos que deben seguir las distribuidoras para efectuar este servicio y para informar adecuadamente a los usuarios antes y después de que éste se realizó. Actualmente las empresas deben informarnos anticipadamente su plan de mantenimiento, con lo que se está fiscalizando en terreno para verificar que el servicio se preste en la forma que está regulado, incluyendo la información que se debe entregar a los usuarios.

AREA COMBUSTIBLES

- **Instalaciones Interiores de Gas Domiciliarias y Comerciales.**

Durante el año 2005 el DTIC realizó alrededor de 570 fiscalizaciones en terreno, las que corresponden a declaraciones timbradas y sin timbrar, cartas de reclamos y descargos, accidentes, entre otras.

Cabe destacar que en el año 2005 se presentaron ante esta Superintendencia alrededor de 600 proyectos de edificios y conjuntos habitacionales de casas, de estos se fiscalizó el 100% en oficina y un 40% en terreno aprox.

- **Instalaciones Interiores de Gas Industriales.**

En el curso del año 2005, se efectuaron 123 fiscalizaciones en terreno, que correspondieron principalmente a procesos de declaración de instalaciones interiores industriales y centrales de GLP de respaldo (115), y en menor medida a denuncias recibidas en SEC (3) y accidentes (5).

- **Instalaciones de almacenamiento y transporte de GLP.**

Se fiscalizaron un total de 35 locales de almacenamiento de GLP, principalmente por motivos de denuncias recibidas en SEC que involucran a este tipo de almacenamientos. Por otro lado se fiscalizaron 3 camiones de distribución a granel de GLP involucrados en accidentes.

- **Transporte y distribución de Gas Natural.**

Durante el año 2005 se realizaron un total de 7 fiscalizaciones en terreno a líneas de transporte y distribución de gas de red, por parte de profesionales del DIC: Fiscalización a tres tuberías de transporte de gas, la primera correspondiente a la extensión VI Región de la empresa GasAndes S.A.,

la segunda consistió en un recorrido completo del gasoducto de NorAndino S.A., el cual se inicia en la Provincia de Salta de la República Argentina y finaliza en la Comuna de Antofagasta, II Región, y finalmente la tercera se realizó a la tubería de Electrogas S.A. con el objeto de verificar la intervención de terceros en el trazado del gasoducto, ocurrida en el sector denominado Colmo, V Región. Adicionalmente, se apoyó a la I, III y IV Direcciones Zonales de SEC en fiscalizaciones realizadas por personal de regiones a líneas de transporte y de distribución localizadas en el II, VIII y XII Regiones.

Por otra parte se fiscalizó en terreno 5 líneas de distribución primaria, en la Región Metropolitana, principalmente debido a intervenciones de terceros en líneas de distribución de la empresa Metrogas S.A.

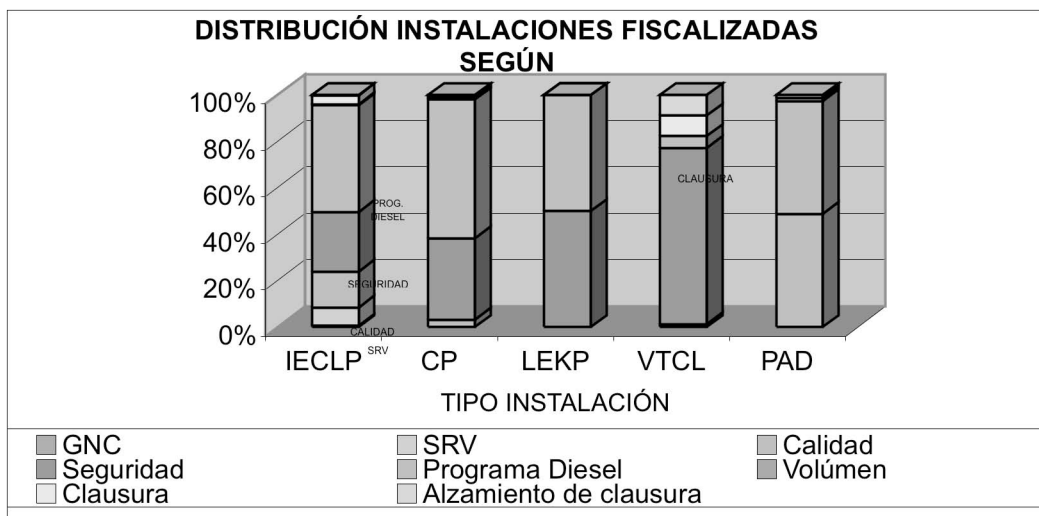
Como resultados de las actividades señaladas se originaron procesos administrativos que se resumen en el siguiente cuadro:

Acción administrativa			Cantidad
Informes Internos			106
Formulaciones de Cargos			45
Resoluciones Exentas	Sanciona	31	34
	Absuelve	3	

- **Fiscalización de instalaciones menores de combustibles líquidos.**

Durante el año 2005 se fiscalizó el cumplimiento de la reglamentación vigente en materias de seguridad de las instalaciones menores de CL, es decir, instalaciones de expendio de CL a público, consumos propios (CP) y vehículos de transporte de CL (VTCL), y la calidad de los productos expendidos o almacenados para propio consumo en estos establecimientos, lo que equivale a un total de 1137 instalaciones menores, realizándose 2103 eventos de fiscalización en dichas instalaciones, es decir, por Seguridad, Calidad, Programa Diesel y sistemas de recuperación de vapores (SRV). Además se fiscalizaron 1078 estanques de petróleo diesel y locales de expendio de kerosene a público (LEKP) en la RM. en materias de seguridad y calidad del combustible almacenado, y 1000 estanques de petróleo diesel y kerosene en la RM

- **Distribución fiscalizaciones por tipo de fiscalización.**



- **Cumplimiento de los requisitos establecidos en el PPDA – DS N° 58.**

Durante el año 2005 se fiscalizó el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo N° 58 (PPDA), Capítulo VIII. La fiscalización involucró actividades de revisión documental como por ejemplo: revisión de fechas de declaración y registro de las instalaciones en SEC, revisión de planos, además de verificaciones en terreno de los componentes de los sistemas de recuperación de vapores (SRV) de fase IB y II,, ingresando esta información a un registro digital.

Respecto a la regulación (Artículo 61) para las instalaciones de expendio de CL existentes al 06.06.1998, se elaboraron resoluciones de sanción dirigidas a las 4 empresas de distribución de combustibles líquidos (SHELL, COPEC, ESSO e YPF), por no acreditar ante esta Superintendencia la fecha establecida en el D.S. N° 58 respecto de la habilitación del SRV en un 45% (primera etapa) de su volumen de venta. El monto total de la sanción es de 62 UTA. Para la segunda etapa se formularon cargos, se recibiendo los correspondientes descargos y actualmente la redacción de las resoluciones de sanción se encuentran en proceso.

Con respecto al cumplimiento de la tercera etapa, se instruyó a las compañías a remitir información relativa a las instalaciones que contemplan incluir su programa de adecuación respectivo. El cumplimiento de esta etapa vence el 29 de abril de 2006.

- **Fiscalización de la calidad de los combustibles en regiones.**

Durante el año 2005, equipos de fiscalización del DTCL concurren a regiones para fiscalizar el contenido de azufre en los combustibles almacenados en instalaciones existentes en cada región. Los resultados obtenidos indican que:

Resumen resultados obtenidos – Primer Muestreo Regiones.

Total Muestras	Cumplen	No Cumplen	% Cumplen	% No Cumplen
60	57	3	95	5

Resumen resultados obtenidos - Segundo Muestreo Regiones.

Total Muestras	Cumplen	No Cumplen	% Cumplen	% No Cumplen
57	50	7	88	12

• **Fiscalización de la calidad de los combustibles en la Región Metropolitana.**

Adquisición de equipamiento: El Decreto Supremo N° 58, del 29 de enero de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que “Reformula y Actualiza el Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica de la Región Metropolitana”. En el Capítulo X Artículo 67 de este Decreto, “Programa Permanente de Vigilancia y Fiscalización”, señala que esta SEC es responsable por la fiscalización y cumplimiento de :

- Las especificaciones de los combustibles (Capítulo III).
- El Control de la Calidad del Diesel A1 en la cadena de distribución de combustibles.

Durante el año 2004 el DTCL se adjudico, a través de un proyecto de Iniciativa de Inversión BIP, los recursos necesarios para la adquisición del equipamiento apropiado para el control de calidad de los Combustibles Líquidos en la RM, de acuerdo a las nuevas especificaciones establecidas en el PPDA. Iniciándose en enero de 2005 el proceso de adquisición del nuevo equipamiento. En octubre y diciembre de 2005 finalizó respectivamente el proceso de compra de tres equipos analizadores de Azufre, marca HORIBA modelo SLFA-2100 y un equipo HORIBA modelo SINDIE.

Control de Calidad de los Combustibles en la Región Metropolitana.

Durante el año 2005 se tomaron 372 muestras de CL en la RM, debido a la realización de las siguientes actividades en la RM:

- Dos muestreos a las Plantas de Almacenamiento de la RM, en los meses de enero y octubre de 2005.
- Muestreo de los estanques de gasolina en el 25 % de los establecimientos de expendio de CL al público existentes en la RM, en los meses de noviembre y diciembre de 2005.
- Muestreo en el 100 % de las instalaciones de CL en contra de las cuales se presentaron reclamos por la calidad de los CL abastecidos en estos establecimientos, durante el año 2005 ingresaron 25 reclamos por calidad de CL.
- Muestreo por programa anual y por programa diesel.
- Se iniciaron los procesos administrativos con la formulación de cargos correspondientes para los resultados obtenidos fuera de especificación en los análisis de las muestras.

Los resultados obtenidos para las 372 muestras tomadas en la RM son los siguientes:

Total Muestras Región Metropolitana.

Total Muestras	G93 ¹⁾	G95 ²⁾	G97 ³⁾	P. Diesel ⁴⁾
372	124	85	11	53

Nota:

1: Gasolina 93 Octano, 2: Gasolina 95 Octano, 3: Gasolina, 4: Petróleo Diesel

Resumen resultados obtenidos.

Total Muestras	Cumplen	No cumplen	% Cumplen	% No Cumplen
372	347	25	93	7

Distribución de muestras analizadas.

Total Muestras	CP ¹⁾	IECLP ²⁾	PAD ³⁾	% CP	% IECLP	% PAD
372	34	313	25	9	84	7

Nota :

1: Consumo Propio; 2 : Expendio de CL al público; 3: Plantas de Almacenamiento

Distribución de No Cumplimiento según tipo de instalación.

Total No Cumplen	CP	IECLP	PAD
25	8	17	0

Distribución de No Cumplimiento Gasolinas.

Total Muestras	No Cumplen	Aspecto	Contenido Agua	Destilación	NOR	Aromáticos
319	16	1	1	6	11	9

Distribución de No Cumplimiento Petróleo Diesel.

Total Muestras	No Cumplen	Marcador	Azufre
53	9	5	4

- Fiscalización Comercio**
Cantidad de Inspecciones Realizadas al Comercio de Manera Directa

Inspecciones Control de Comercio	Cantidad
Productos eléctricos DIE.	142
Productos eléctricos N y E - Productos.	33
Productos combustibles N y E - Productos.	50
TOTAL	225

Producto Estratégico 2: Fiscalización Por Certificación

- **Fiscalización de Instalaciones Interiores Domiciliarias y Comerciales de gas mediante certificación.**

Toda instalación interior nueva, sea esta domiciliaria o comercial debe ser Certificada por una Entidad de Certificación como requisito para ser presentada su declaración ante esta Superintendencia y contar con los permisos municipales requeridos. Durante el año 2005 se presentaron ante esta Superintendencia alrededor de 4.650 declaraciones de instalaciones interiores de gas, de las cuales 600, es decir el 13% correspondían a proyectos de edificios y conjuntos habitacionales de casas. De estos proyectos se fiscalizó el 100% en oficina y alrededor del 40% en terreno.

- **Fiscalización a Entidades de Certificación.**

El énfasis de este periodo ha sido, al igual que el año 2004, fiscalizar a las entidades de certificación debido a que los inspectores que aplican los procedimientos de certificación deben trabajar asociados a algunas de estas y no en forma independientes como ocurría en un inicio.

Durante el año 2005 se continuó con los procesos de sanciones iniciado el año 2004 respecto de la fiscalización documental y en terreno (auditorías) a las entidades de certificación autorizadas y que operan en todo el país (53 %), proceso que se ha extendido en el tiempo debido a que se fiscaliza a las Entidades en terreno, verificando que se estén cumpliendo con el procedimiento establecido en la Resolución SEC N° 489 y adicionalmente se han practicado auditorías en las dependencias de cada Entidad, con el objeto de verificar registros de actividades realizadas por estas entidades.

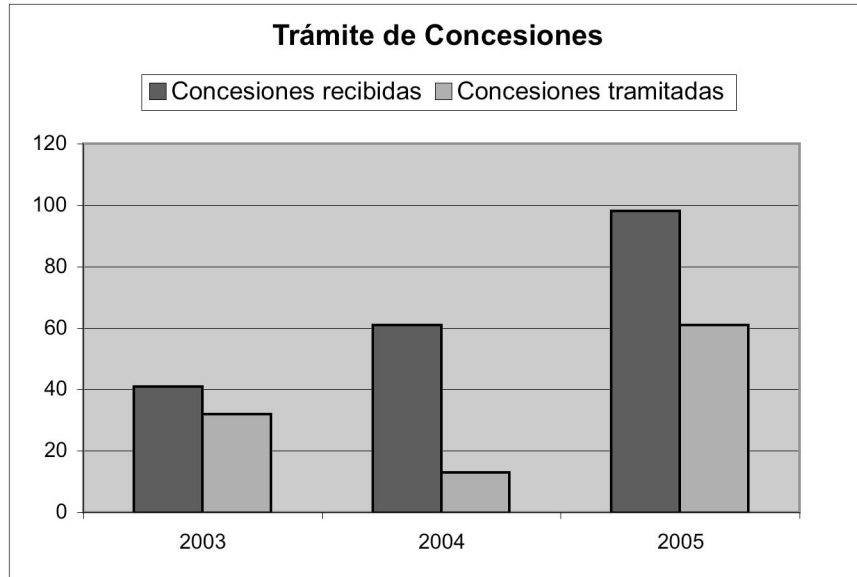
- **Fiscalización por Certificación. (DTCL y DTSC)**

Durante el año 2005 se certificaron 8.410 productos de combustibles líquidos y de gas, de acuerdo con los antecedentes disponibles en ambos departamentos técnicos. Dichos certificados fueron emitidos por Organismos de Certificación o Inspección y Laboratorios de Ensayo acreditados por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y autorizados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), cuya actividad es supervisada permanentemente por los Dptos. Técnicos de Combustibles Líquidos (CL) y de Sistemas de Combustibles (Gas).

Producto Estratégico 3: Autorizaciones

- **Concesiones Eléctricas**

Como consecuencia de un déficit histórico en los recursos de la Superintendencia y debido a los cambios reglamentarios que introdujeron incentivos para nuevas obras de generación de electricidad, a mediados del año 2005 se constató un atraso importante en la tramitación de concesiones eléctricas. En el siguiente gráfico se puede apreciar el crecimiento en las solicitudes de concesión y que no fue acompañado por el mismo incremento en la tramitación de concesiones:



Para afrontar este tema se dispusieron recursos físicos y humanos adicionales para el trámite de concesiones, enfocándose el equipo encargado a los siguientes frentes:

1. Trámite de concesiones urgentes de obras de generación, principalmente centrales hidráulicas, normalmente de compleja tramitación.
2. Trámite de concesiones de distribución de fácil tramitación.
3. Trabajo en definición de procedimientos que permitan gestionar la tramitación de concesiones en forma más eficiente.

Fruto de lo anterior, se mejoró el índice de trámite de concesiones del año 2005, de acuerdo a los datos que se muestran a continuación:

	2003	2004	Primer semestre 2005	Segundo semestre 2005	2005
Concesiones recibidas	41	61	63	35	98
Concesiones tramitadas	32	13	26	35	61
Índice de tramitación	78,0%	21,3%	41,3%	100,0%	62,2%

- **Concesiones definitivas de transporte y distribución de gas de red.**

Durante el año 2005 el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, emitió un total de seis (6) decretos de concesión definitiva de transporte y distribución de gas de red, tres (3) de ellas correspondientes a concesión de transporte. Además se realizó el estudio de dos (2) concesiones más, una de transporte y otra de distribución, cuyo proceso de tramitación en SEC ha concluido, faltando la promulgación del correspondiente decreto de concesión.

El detalle del proceso de cada concesión tramitada se muestra en el siguiente cuadro:

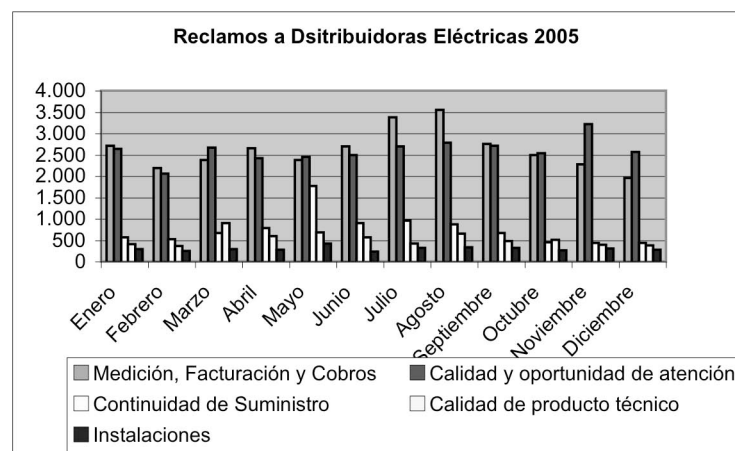
Empresa que solicita Concesión	Tipo de concesión	Decreto	Fecha de presentación de solicitud en SEC	Fecha de término de tramitación en SEC	Tiempo de tramitación SEC año 2005 días
GasSur S.A.	Amplía distribución	Nº 95 del 09.03.2005	06.05.2003	04.02.2005	437
Intergas S.A.	Modifica distribución	Nº 96 del 09.03.2005	14.10.2004	04.02.2005	75
Innergy Transportes S.A.	Nueva transporte	Nº 96 del 09.03.2005	30.11.2004	04.02.2005	47
Intergas S.A.	Modifica distribución	Nº 132 del 11.04.2005	29.10.2004	06.04.2005	111
GasAndes S.A.	Modifica transporte	Nº 156 del 11.05.2005	10.01.2005	01.05.2005	75
GasSur S.A.	Nueva distribución	Nº 326 del 06.12.2005	07.12.2004	14.11.2005	295
Electrogas S.A.	Nueva transporte	No tiene	22.08.2005	20.02.2006	107
Energas S.A.	Modifica distribución	No tiene	10.11.2005	20.02.2006	71
Total días					1.218

Producto Estratégico 4: Atención de Usuarios

- **Perfeccionamiento del Sistema de Reclamos de Segundo Piso**

A partir del año 2003 se puso en vigencia el sistema de atención de reclamos de segundo piso que consiste básicamente en derivar primero a las empresas los reclamos recibidos por los usuarios con la finalidad de que sean ellas las que den la solución directa a sus usuarios, y en caso de que éstos no estén conformes con la respuesta dada, pueden recurrir a la Superintendencia para que resuelva en una segunda instancia.

Los usuarios efectuaron 81.585 reclamos a las distribuidoras eléctricas, cuyo desglose se muestra en los siguientes gráficos:



De estos reclamos, 1.290 reclamos ingresaron a SEC dentro del procedimiento de 2° piso del año 2005. Durante el año 2005 y como una forma de perfeccionar el sistema de reclamos de segundo piso para beneficiar a los usuarios, se realizó una estandarización de los procesos de resolución de los reclamos más frecuentes. Para lo anterior se realizó la tipificación de los reclamos más frecuentes en función de aquellos recibidos durante el período 2004, a objeto de elaborar instructivos para las empresas de manera que los reclamos se resuelvan de la misma forma en todas las empresas y en lo posible sin la intervención de la SEC. Con esta acción se consiguen ahorros de tiempo y costos en la tramitación de reclamos tanto para el usuario como para este Servicio, a la vez de velar por una transparencia en la atención de los usuarios, ya que los derechos de los usuarios que se derivan de las resoluciones de reclamos que realiza la Superintendencia se aplican ahora a todos los usuarios y no sólo a los que reclaman ante ésta. Durante el año 2006 se continuará con este perfeccionamiento mediante la evaluación del impacto de estos instructivos en los reclamos y la incorporación de nuevos instructivos que sean necesarios.

Producto Estratégico 5: Normas

Durante el año 2005 al igual que los años anteriores, el esfuerzo ha estado dado en desarrollar, actualizar, perfeccionar y homologar la reglamentación y normativa, nacional e internacional, asociada a los combustibles y la electricidad, considerando la experiencia fiscalizadora de la SEC. Ello permite mantener una reglamentación aplicable al sector referido, lo que de no ser así se transformaría en “letra muerta”, generando incentivos perversos.

También y no menos importante, es la elaboración de reglamentación a “la medida” para aquellas situaciones de excepción, no cubiertas por la antigua reglamentación, o bien “zonas grises”, manteniendo los niveles de seguridad.

El cuadro siguiente muestra el total de Normas trabajadas durante el año 2005. Todas las que presentan número son las que salieron de SEC al Ministerio para su tramitación definitiva, mientras que, las que las que siguen en proceso, están identificadas con la letra “E”.

Norma / Reglamento / Protocolo	Documento	N°
Reglamento de Certificación de Productos Eléctricos y Combustibles.	Decreto del MINECON	298
Obligatoriedad de Certificación de Diferenciales.	R.E. del MINECON	77
Protocolo de Certificación e Inspección de Estaciones Surtidoras de Gas Licuado de Petróleo (GLP) para uso de Vehículos motorizados.	Resolución Exenta SEC	973
Requisitos mínimos para Instalar y Declarar Estaciones Surtidoras de Gas Licuado de Petróleo (GLP) a Vehículos motorizados.	Resolución Exenta SEC	1026
Dispone Etiqueta de Advertencia de Seguridad de los hervidores eléctricos.	Resolución Exenta SEC	1339
Protocolo de Certificación e Inspección de Estaciones Surtidoras de Módulo contenedor de GNC.	Resolución Exenta SEC	2145
Protocolo para Artefactos de uso domestico para cocinar que utilizan combustibles gaseosos.	Oficio Circular SEC	2816
Protocolos de Ensayos para los tubos flexibles de elastómero.	Oficio Circular SEC	6457
Modificación de procedimiento para cambio de suministro de una instalación interior de gas.	Oficio Circular SEC	118
Procedimiento de Certificación e Inspección Periódica de Instalaciones Interiores de Gas.	Resolución Exenta SEC	E
Reglamento de Instalaciones Interiores y Medidores de Gas.	Decreto del MINECON	E
Reglamento de Seguridad para la Refinación, Transporte, Recepción, Almacenamiento, Distribución y Abastecimiento Vehicular e Industrial de Combustibles Líquidos Derivados del Petróleo.	Decreto del MINECON	E

Cantidad de Certificados emitidos por empresas de Certificación

Área Combustibles:

Organismo	Total
Cesmec	86
Dictuc	57
Sical	861
Total	1004

Área Eléctrica:

Organismo	Total
Certelec	52
Cesmec	53
Dictuc	11
IngCer	93
SGS	37
Sical	231
Total	477

Producto Estratégico 6: Procesos Tarifarios

- **Subsidio a los consumidores de electricidad**

Con motivo del ajuste de los precios de nudo efectuado en el primer semestre de 2005, se experimentaron alzas en los valores de las tarifas eléctricas, se estableció un subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica, que favorece a usuarios residenciales de escasos recursos, lo que se traduce en un descuento en la respectiva boleta del beneficiario, aplicable durante el período comprendido entre junio de 2005 y marzo de 2006. Después de aplicado el descuento, las empresas deben solicitar el reembolso de los valores correspondientes, siendo la SEC la encargada de autorizarlos.

A raíz de lo anterior, la SEC colaboró en las definiciones reglamentarias que permitieron entregar este subsidio a clientes eléctricos y estableció para las empresas concesionarias de servicio público de distribución, la forma, plazos, mecanismos y medios de presentación de la información necesaria para acreditar los montos descontados, a fin que este Organismo autorizara el pago de los montos respectivos por parte de la Tesorería General de la República.

Durante el año 2005 se autorizaron pagos de Tesorería a las distribuidoras por más de 2.890 millones, que beneficiaron a cerca de 585.000 usuarios.

- **Adiciones y Retiros 2005 (AyR2005)**

Anualmente las empresas concesionarias de distribución deben informar a la SEC, a más tardar antes del 31 de enero de cada año, los aumentos y retiros de instalaciones de distribución eléctricas y no eléctricas realizados durante el año inmediatamente anterior.

De acuerdo a la Ley, en abril de 2005, la SEC llevó a cabo la revisión de los aumentos de bienes físicos realizados por las empresas durante el año 2004, rechazando aquellas instalaciones consideradas innecesarias o bien la parte considerada excesiva.

- **Costos de Explotación 2005 (CExp2005)**

Anualmente las empresas concesionarias de distribución deben informar a la SEC, a más tardar antes del 31 de marzo de cada año, los costos de explotación correspondientes al año anterior acompañado de un informe auditado.

Las empresas concesionarias presentaron como costos de explotación del año 2004 \$931,891,673,682, los cuales luego de la revisión realizada por SEC se fijaron en \$914,019,417,306, es decir, se llevó a cabo un rechazo por innecesario o bien la parte considerada excesiva de \$17,872,256,376, equivalente a un 1,9% de los costos presentados.

• Cumplimiento de Compromisos Institucionales

- Informe de Programación Gubernamental

1. Análisis y perfeccionamiento del sistema de resolución de reclamos de 2° piso, orientado al beneficio del usuario. Producto Asociado: Atención de Usuarios

- Tipificación de los reclamos que más frecuentemente se recibieron durante el 2004 y elaboración de instructivos para las empresas de distribución de electricidad, de manera que los reclamos se resuelvan en lo posible sin la intervención de la SEC.

Resultado: Meta Cumplida

En la actualidad, están determinados los reclamos más frecuentes recibidos y se han impartido instrucciones a todas las distribuidoras por incumplimiento de normativa relativa a atención de reclamos y consultas y a través de los Oficios Circulares 3462/2005 que imparte instrucciones sobre procedimiento de refacturación y cobro de consumos no registrados; del 3574/2005 que imparte instrucciones sobre el procedimiento de mantención de medidores ; y del Oficio Circular 4600/2005 que imparte instrucciones respecto a las reglas que deberán observarse en el corte del suministro eléctrico por deuda de consumos.

2. Programa de Control de Calidad de los Combustibles Líquidos. Producto Asociado: Fiscalización Directa.

- Implementar un Sistema de Control para las nuevas especificaciones de los combustibles líquidos que se distribuyen en la R. M.

Resultado: Meta Cumplida

Entre el primer y segundo trimestre de 2005 se definieron los requerimientos para el desarrollo del programa, se efectuó la licitación y adquisición de instrumentación requerida (equipos móviles y fijos) para controles de combustibles líquidos de acuerdo a las nuevas especificaciones. Asimismo, para enfrentar esta obligación y dar un uso apropiado y eficiente al nuevo equipamiento obtenido, se elaboraron nuevos procedimientos de trabajo y se realizó la capacitación del personal fiscalizador de la Superintendencia en el uso de la nueva tecnología de análisis de azufre.

Al mes de octubre de 2005 se contaba ya con tres equipos de fiscalización "Horiba Modelo SLFA 2100 para la determinación de azufre en gasolinas, petróleo diesel y kerosene, en instalaciones de combustibles líquidos . Además, se adquiere un equipo de análisis para laboratorio fijo que viene a aumentar los niveles de resolutivez en las fiscalizaciones de CL.

Con toda la capacidad técnica instalada disponible y el personal técnico capacitado en la nueva tecnología, entre el 14 de noviembre y el 22 de diciembre de 2005, se desarrolló un programa de fiscalización a la calidad de las gasolinas que se expenden en los surtidores a público en la RM, específicamente en los parámetros de contenido de azufre, olefinas, aromáticos y benceno.

La fiscalización se desarrollo en un total de 491 establecimientos de expendio al público en toda la Región Metropolitana, encontrándose porcentajes de incumplimiento para azufre de un 0,9% y de un 2,6% para aromáticos.

Finalmente es importante destacar, que la implementación de este sistema en la Región Metropolitana trajo consigo un beneficio colateral y no por ello menos importante, debido que permitió ampliar la capacidad de fiscalización de Combustibles Líquidos en todo el País. Lo anterior se logró, 1º con el traspaso a regiones de todos los equipos de análisis que se utilizaban en Santiago antes del cambio de especificaciones y con la capacitación en el uso de los mismos a los fiscalizadores de regiones.

3. Fiscalización de interrupciones mediante tecnología GIS. (Sistema de Georeferenciación).
Producto Asociado: Fiscalización directa.

- Indicador de la veracidad de las compensaciones informadas por las empresas.
- Índices de continuidad de suministro eléctrico a nivel de alimentador.
- Estadísticas apoyada en Generación de Mapas temáticos generados mediante GIS.

Resultado: Meta con cumplimiento medio

Se inició el año 2005 con la creación de procesos de carga de topología eléctrica de la red de distribución informadas por las empresas y una vez que se contó con toda la información solicitada a las empresas, se dio inicio la carga de la información topológica en el sistema.

Es importante señalar, que esta meta no ha podido ser cumplida en su totalidad debido a que por un lado las empresas no lograron entregar la información en las fechas programadas, encontrándonos con sucesivas solicitudes de prorrogas y por otro lado, porque la información que se presentaba, contenía un alto nivel de inconsistencia, lo que obligó a definir un nuevo proceso de recepción de información, denominado Interrupciones III ampliado.

Estando ya en su etapa inicial el proceso establecido en Interrupciones III, que incluyo consultas a la industria y la realización de diversas presentaciones explicativas, en el mes de noviembre de 2005 y dentro de la marcha blanca del proceso, se inició el envío de información a los distintos módulos de Interrupciones III (incidencias, esquemáticos e infraestructura. A partir de esta información esta Superintendencia informó el grado de cumplimiento de las empresas en los nuevos formatos de información a través del Oficio Circular 6.002 del 5 de diciembre de 2005. Se espera que durante el presente año, se pueda evaluar el grado de veracidad de las compensaciones informadas por las empresas.

4. Sistema de Información Geográfica para instalaciones de Combustibles. Producto Asociado: Fiscalización directa.

Desarrollar la segunda fase de GIS de Combustibles, orientando los esfuerzos hacia:

- Redes de distribución de gas (Zonas de Servicio, Redes Primarias y Secundarias).
- Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos.
- Estaciones de Servicio de GNC y GLP-Vehicular
- Almacenamientos y expendios de GLP > 10000 Kg.

Resultado: Meta Cumplida

Se comenzó con análisis y evaluaciones tendientes a identificar la información que sería solicitada a las empresas del sector distribución de combustibles, poniendo énfasis en los parámetros principales que permiten caracterizar los diferentes tipos de instalaciones de combustibles. Además, se adquirió cartografía digital de la RM y se diseñó el Manual que establece la forma de generar los archivos de entrega de información por parte de las empresas.

Entre mayo y junio, en la página WEB de la Superintendencia, se habían levantado los formularios y sus correspondientes manuales de guía para que las empresas de distribución de gas y combustibles informaran sus datos atributivos (administrativos y técnicos) y los explotación de sus instalaciones. Todos estos formularios y manuales fueron elaborados y coordinados entre SEC, CNE y la empresa MgaRed, consultora del proyecto.

A mediados del tercer trimestre, cerca de un 68% de las empresas habían remitido la información de los distintos tipos de instalaciones de combustibles en los plazos definidos para cada etapa de entrega y para octubre casi la totalidad había dado cumplimiento con lo requerido.

La información proporcionada por cada empresa fue analizada en aspectos administrativos, de diseño, operacional y de explotación, estableciéndose grados de cumplimiento porcentuales para cada una de ellas, lo que se tradujo en que durante el mes de diciembre de 2005, esta Superintendencia formulara cargos a todas las empresas que sólo cumplieron con una cifra menor al 70% de la información requerida, instruyéndoseles en el mismo acto regularizar su situación en un plazo máximo de 60 días. Por otro lado, a las empresas que cumplieron con enviar más del 70 % y menos del 100% de la información solicitada, se les instruyó por oficio completar los antecedentes faltantes en un plazo similar al anterior.

5. Reglamento de Certificación de Productos Eléctricos y Combustibles. Producto asociado: Normas.

- Incorporación de nuevos productos al reglamento que tengan obligatoriedad de Certificación en función de criterios de seguridad y uso.
- Incorporación de modificaciones al reglamento que recoge opinión de los sectores involucrados.

Resultado: Meta con cumplimiento medio.

En el primer y segundo trimestre del año se realiza una revisión interna del reglamento por los Departamento de Productos y Jurídico, incorporándose las observaciones pertinentes aportadas por Sofofa, Asimet y otros. Una vez que el documento es totalmente corregido es remitido al Ministerios de Economía y a la Contraloría General de la República.

En agosto de 2005, se realizó una presentación a la Cámara de Comercio de Santiago, Sofofa, Dpto. Comercio Exterior del Minecon, entre otros, donde se presentó la versión actualizada del nuevo reglamento, recibiendo en la oportunidad nuevas propuestas y comentarios, con lo que se envió una última versión del Reglamento al Ministerio de Economía para su tramitación.

En el último trimestre del año, el Reglamento pasó la revisión y por lo tanto recibió la aprobación del Minecon y Segpres, recibándose durante el mes de diciembre consultas técnicas por parte de la Contraloría, las cuales fueron resueltas y aclaradas, por lo que el Reglamento pasó a etapa de revisión jurídica en la misma repartición.

6. Procesos normativos. Producto Asociado: Normas.

- Modificación del Decreto Supremo N° 90, de 1995. Apoyo a la reglamentación de Nuevas Calidades de Combustibles Líquidos. Decreto de Capacitación de Empleados de Estaciones de Servicio.

Resultado: Meta con cumplimiento medio

En el segundo y tercer trimestre del año 2005, se prepara y envía documento borrador a la CNE, Ministerio de Economía y a todas las Compañías Distribuidoras, Transportistas de Combustibles y Refinerías para su conocimiento, revisión y comentarios. Además, se establece como plazo para recibir la información el 31 de octubre de 2005,

- A solicitud de las empresas, en el mes de octubre debió ampliarse el plazo para que éstas pudieran hacer llegar sus comentarios y observaciones al texto del D.S. 90 hasta el 30 de noviembre, información que será revisada y procesada durante el primer trimestre de 2006, para elaborar una versión final del D.S. 90 y despacharlo al Ministerio de Economía para revisión durante el segundo trimestre de 2006.

- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones²⁷ Evaluadas²⁸

Este servicio no posee programas evaluados en el periodo comprendido entre los años 1999 y 2005.

²⁷ Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

²⁸ Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

- **Proyectos de Ley**

Este servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el congreso nacional al 31 de diciembre de 2005.

BOLETÍN:

Descripción:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

BOLETÍN:

Descripción:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

4. Desafíos 2006

1. Implementación de E-declarador:

Cada día es mayor la cantidad de declaraciones que se reciben y procesan en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, donde, sin contar la cantidad de acciones a que da lugar cada una de ellas, sólo el hecho de su recepción conlleva una alta demanda en horas hombre, con funcionarios que deben atender a quienes declaran, revisar contenido de las carpetas (cumplimiento formal) y realizar, cuando corresponda, la inscripción en el sistema de las mismas. Adicionalmente, esto también trae aparejado molestias y pérdida de tiempo para las personas que concurren a declarar, principalmente instaladores, quienes pueden perder valioso tiempo en trámites de oficina en vez de estar en sus lugares de trabajo.

Con el objeto de dinamizar el sistema, optimizar el uso de los recursos públicos y hacer más amigable y expedito el trámite de inscripción y declaraciones, la Superintendencia se ha propuesto como desafío para 2006, la puesta en servicio de un Sistema que operando por vía electrónica y de acceso general a través de Internet, permita efectuar la totalidad de los trámites SEC vinculados a Declaraciones, desde cualquier computador conectado, desde cualquier lugar y en cualquier horario.

El proyecto contempla en el primer trimestre del año 2006 la construcción y desarrollo de plataforma, adecuación de la estructura interna e inicio de capacitaciones tanto internas como a agentes externos usuarios del sistema. La meta es tener al 31 de Diciembre la totalidad de los trámites subidos al e-declarador y un 10% de usuarios utilizando la plataforma.

2. Desarrollar una propuesta de Nueva Estructura y Dotación de la SEC:

El objeto de este desafío es iniciar un diálogo y análisis que aborden las dificultades que enfrenta SEC en el cumplimiento de las nuevas tareas asignadas y las nuevas formas de realizarla debido a la incorporación de modernas herramientas tecnológicas. Se pretende que este diálogo muestre la manera en que SEC puede reorganizarse, tanto en su estructura como en su dotación, para alcanzar mayor eficacia y eficiencia en sus tareas y obligaciones institucionales. Se espera que a Diciembre de 2006 podamos contar con un documento consensuado para presentar a las autoridades del ministerio.

3. Implementar un sistema de etiquetado de eficiencia energética:

Las recientes dificultades de suministro energético han reabierto el debate de la importancia de utilizar eficientemente los recursos disponibles, particularmente los energéticos, lo que puede representar no sólo un gran ahorro para el Estado y la Industria, sino también para las personas, traduciéndose finalmente en un gran ahorro país. Pero, para que ello sea posible, es condición fundamental que las personas reciban información oportuna y comprensible tanto de la forma en que se realiza un uso eficiente de la energía, como de los beneficios que ello reporta. Con este objetivo, durante el presente año se constituirá un sistema obligatorio de Certificación y Etiquetado de eficiencia energética abarcando en una primera etapa refrigeradores y lámparas, artefactos que se encuentran entre los más utilizados en los hogares chilenos.

4. Realizar diagnóstico de la calidad de los Combustibles Líquidos y Control de Emisiones de compuestos orgánicos volátiles en la Región Metropolitana.

La Superintendencia, en coordinación con CONAMA Metropolitana y otros servicios públicos, viene desde hace algunos años contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la cuenca de Santiago a través de fiscalizaciones permanentes a los combustibles que se distribuyen en la Región Metropolitana. Este año se continuará con esta tarea que tiene una alta incidencia en cautelar que las emisiones de los vehículos motorizados no se vean afectadas por utilizar combustibles que no cumplan con las actuales exigencias normativas y técnicas.

5. Implementación de un inventario digitalizado y actualizable de Alumbrado Público:

Buscando mayor eficiencia en el procesamiento y manejo de la información y esperando lograr accesibilidad confiable y oportuna a los agentes involucrados, se pretende, a diciembre de 2006, poner en servicio un sistema prototipo de información que posibilite la administración de los datos referidos a Alumbrado Público, que contemple entre sus atributos, el desarrollo de mecanismos de consulta a la base de datos de AP.

6. Procesos Normativos: Generar nuevo Reglamento de Instalaciones Interiores de Gas .

Recogiendo la experiencia obtenida desde que entró en aplicación el actual reglamento (1996), se pretende que tanto los aprendizajes de estos años, las dificultades y logros, como así también las transformaciones que han provocado en el mercado la irrupción de múltiples desarrollos tecnológicos, queden plasmados en un nuevo reglamento, actualizando las exigencias técnicas y los mecanismos de fiscalización a la actual realidad.

7. Analizar y perfeccionar el sistema de resolución de reclamos de 2º piso:

Como señalamos anteriormente, el sistema de resolución de reclamos de 2º piso, buscaba fundamentalmente que las Empresas del sector energético se hicieran responsable de la atención oportuna y adecuada a sus clientes y con ese objeto durante los años 2004 y 2005 se les impartieron diversas instrucciones. Este año queremos realizar una revisión y evaluación acuciosa de los resultados obtenidos por dicho sistema y de los efectos de las instrucciones impartidas. Con esta información procederemos a evaluar las correcciones y mejoras que pudiera ser necesario introducir para optimizar la relación existente entre las empresas y sus clientes.

8. Perfeccionar el sistema de Interrupciones mediante tecnología GIS (Sistema de Georeferenciación):

Queremos durante este año, construir indicadores de veracidad, que nos permitan validar las interrupciones y las compensaciones que las empresas informan y por el cual hacen efectiva la compensación a sus clientes .

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005
- Anexo 2: Programación Gubernamental
- Anexo 3: Transferencias Corrientes
- Anexo 4: Iniciativas de Inversión
- Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

• **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2005**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2003	2004	2005				
•Fiscalización directa	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador Aplica Enfoque de Género: NO	((Promedio mensual[Sumatoria (N° de fiscalizaciones mes t)/N° de fiscalizadores mes t]))	%	20	20	16	21	NO	76	
•Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de inspectores fiscalizados Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de inspectores fiscalizados año t/N° total de inspectores año t)*100)	%	100	100	100	100	SI	100	
•Autorizaciones – Concesiones	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de concesiones tramitadas Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100)	%	61.9	20.0	68.3	62	SI	110	
•Autorizaciones – Concesiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de concesiones Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t))	Días	116	201	544	118	NO	22	
•Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100)	%	93.6	87.6	88.1	93.7	NO	94	
•Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo no superior a una semana Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	%	87.6	93.2	88.4	86	SI	103	

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2005 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2005 en relación a la meta 2005.

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2005

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2005	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2003	2004	2005				
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios Aplica Enfoque de Género: NO	((Promedio mensual[Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes t/N° de funcionarios mes t)]))	reclamos	256	280	221	196	SI	113	
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios •Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de resolución de reclamos Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t))	días	6	6	11	6	NO	55	
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de usuarios •Atención de usuarios – Atención de Consultas / Reclamos. 	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	%	6.0	14.6	2.2	6.3	NO	35	

Porcentaje global de cumplimiento:

• Anexo 2: Programación Gubernamental

Cuadro 11 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2005			
Objetivo ³¹	Producto ³²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³³
Análisis y perfeccionamiento del sistema de resolución de reclamos de 2° piso, orientado al beneficio del usuario.	Tipificación de los reclamos que más frecuentemente se recibieron durante el 2004 y elaboración de instructivos para las empresas de distribución de electricidad, de manera que los reclamos se resuelvan en lo posible sin la intervención de la SEC.	Atención de usuarios	<u>1° Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2° Trimestre:</u> MEDIO <u>3° Trimestre:</u> MEDIO <u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO
Programa de Control de Calidad de los Combustibles Líquidos.	Implementar un Sistema de Control para las nuevas especificaciones de los combustibles líquidos que se distribuyen en la R. M.	Fiscalización directa	<u>1° Trimestre:</u> MEDIO <u>2° Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3° Trimestre:</u> ALTO <u>4° Trimestre:</u> CUMPLIDO
Fiscalización de interrupciones mediante tecnología GIS. (Sistema de Georeferenciación)	Indicador de la veracidad de las compensaciones informadas por las empresas. Índices de continuidad de suministro eléctrico a nivel de alimentador. Estadísticas apoyada en Generación de Mapas temáticos generados mediante GIS.	Fiscalización directa	<u>1° Trimestre:</u> ALTO <u>2° Trimestre:</u> MEDIO <u>3° Trimestre:</u> BAJO <u>4° Trimestre:</u> MEDIO

31 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

32 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

33 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

<p>Sistema de Información Geográfica para instalaciones de Combustibles.</p>	<p>Desarrollar la segunda fase de GIS de Combustibles, orientando los esfuerzos hacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes de distribución de gas (Zonas de Servicio, Redes Primarias y Secundarias). - Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos. - Estaciones de Servicio de GNC y GLP-Vehicular - Almacenamientos y expendios de GLP > 10000 Kg. 	<p>Fiscalización directa</p>	<p><u>1º Trimestre:</u> BAJO</p> <p><u>2º Trimestre:</u> ALTO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> MEDIO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p>
<p>Procesos normativos</p>	<p>Modificación del Decreto N°90. Apoyo a la reglamentación de Nuevas Calidades de Combustibles Líquidos. Decreto de Capacitación de Empleados de Estaciones de Servicio.</p>	<p>Normas</p>	<p><u>1º Trimestre:</u> <i>Sin Evaluar</i></p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO</p> <p><u>4º Trimestre:</u> MEDIO</p>

• Anexo 3: Transferencias Corrientes³⁴

Cuadro 12 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2005 ³⁵ (M\$)	Presupuesto Final 2005 ³⁶ (M\$)	Gasto Devengado ³⁷ (M\$)	Diferencia ³⁸	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	381.521	393.502	272.203	121.298	
Bienes y Servicios de Consumo	70.435	72.646	50.253	22.394	
Inversión Real	135.000	139.239	96.318	42.921	
Otros ³⁹					
TOTAL TRANSFERENCIAS	586.956	605.387	418.774	186.613	

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

35 Corresponde al aprobado en el Congreso.

36 Corresponde al vigente al 31.12.2005.

37 Incluye los gastos no pagados el año 2005.

38 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

39 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

• Anexo 4: Iniciativas de Inversión⁴⁰

1. Nombre: Actualización y Mejoramiento de la Gestión de Atención Usuarios.
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 30058959
Objetivo: Mejorar procedimientos y herramientas utilizadas en la atención de usuarios
Beneficiarios: Usuarios que solicitan atención en las diversas modalidades.
2. Nombre: Diagnóstico Sistema de Redes de Gas.
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 20192098.
Objetivo: Perfeccionar normativa correspondiente, de acuerdo a condiciones del sistema y nuevas tecnologías en uso
Beneficiarios: Todos los usuarios del sistema.
3. Nombre: Actualización Certificación de Productos Energéticos.
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 20162740.
Objetivo: Monitorear comercialización de productos y velar que sean seguros en su uso.
Beneficiarios: Toda la población.
4. Nombre: Actualización Procesos Fijación del VNR y Costos de Explotación.
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 30040425.
Objetivo: Definir y preparar procesos y herramientas tecnológicas para cálculo tarifas eléctricas
Beneficiarios: Toda la Población
5. Nombre: Equipamiento Tecnológico para Control Calidad de Suministro
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 30048083.
Objetivo: Ampliar la capacidad de fiscalización a combustibles y actualizar tecnología.
Beneficiarios: Toda la Población
5. Nombre: Regulación Combustibles de Sustitución
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 30045838
Objetivo: Actualización normativa y definición de procesos para Regulación
Beneficiarios: Toda la Población
6. Nombre: Inversión Regional
Tipo de Iniciativa: Proyecto. Código BIP: 30034265
Objetivo: Adquisición de equipamiento de trabajo utilizado en fiscalizaciones a lo largo del país.
Beneficiarios: Fiscalizadores, Funcionarios y Usuarios del Sistema

40 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

• Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 14 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁵		Avance ⁴⁶	Notas
		2004	2005		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(Nº de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	2,41	4,15	58.07	47, 48
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(Nº de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	3,50	1,75	200.00	47, 49
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(Nº de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,58	0,00		47
• Funcionarios fallecidos	(Nº de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,00	0,00	100.00	47
• Retiros voluntarios	(Nº de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	3,50	1,75	200.00	47, 50
• Otros	(Nº de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,16	0,00		47
• Razón o Tasa de rotación	Nº de funcionarios ingresados año t/ Nº de funcionarios en egreso año t) *100	166,66	900,00	18,52	47, 51

45 La información corresponde al período Junio 2003-Mayo 2004 y Enero-Diciembre 2005 exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2004-Diciembre 2004 y Enero 2005-Diciembre 2005.

46 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. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

47 Indicador descendente

48 Aumento en uso de días administrativos, licencias y principalmente en uso de feriados acumulados

49 Disminuyen renuncias voluntarias

50 Se modifica valor índice del año 2004, ya que se había calculado erróneamente considerando funcionarios a honorarios

51 Existió una mínima variación en los ingresos pero una importante disminución de egresos entre 2004 y 2005

Cuadro 14
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴⁵		Avance ⁴⁶	Notas
		2004	2005		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,00	0,00		52
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata contratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	0,00	16,04		52
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	54,63	59,64	109.17	52
Porcentaje de becas ⁵³ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,00	0,00	100.00	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	37,36	23,18	62.04	52, 54
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	23,58	25,15	93.76	47, 55
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño⁵⁶ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	95,73	96,65	100.96	52
	Lista 2 % de Funcionarios	3,66	3,04	120.39	47
	Lista 3 % de Funcionarios	0,61	0		47
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	100.00	47

52 Indicador ascendente

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

54 Las actividades de capacitación fueron menos masivas, ya que se enfoco en un sentido técnico principalmente

55 Se modifico el valor año 2004 por error en la aplicación de formula matemática

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