
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2007**

**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
www.sec.cl

Índice

1. Presentación	03
2. Resultados de la Gestión 2007	05
3. Desafíos 2008	23
4. Anexos	24
• Anexo 1: Identificación de la Institución..	25
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	31
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	35
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....	43
• Anexo 5: Programación Gubernamental	46
• Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	48
• Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	51
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	53

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	33
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....	35
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.....	36
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....	37
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	38
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	39
Cuadro 7: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007.....	42
Cuadro 8: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....	43
Cuadro 9: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....	46

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	31
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)	32
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	32

1. Presentación

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), tiene la misión de vigilar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad y calidad. Su objetivo es fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, buscando que las operaciones y el uso de estos recursos energéticos no constituyan peligro para las personas y sus cosas.

Respondiendo a esta misión que le impone la Ley, esta Superintendencia, en coordinación con otros organismos públicos, ha promovido y respaldado iniciativas tendientes a obtener importantes avances en materias regulatorias y normativas de un sector energético cada vez más dinámico, donde el incremento experimentado en la generación de electricidad es uno de los más elevados de Latinoamérica. Asimismo, en materia de combustibles líquidos y gaseosos, se ha registrado un significativo avance en lo que se refiere a calidad y seguridad de los productos, constatándose que un factor determinante para el éxito de las acciones emprendidas ha sido el programa de fiscalización y certificación que se ha impulsado durante los últimos años.

- En el ámbito de la seguridad, se implementó un “Plan de Integridad de Redes Subterráneas” para abordar y mejorar la condición de seguridad de las redes eléctricas, de combustibles líquidos y de gas de red existentes a lo largo del país, el que en sus principales aspectos consideró:

La Inspección de las redes subterráneas eléctricas, de combustibles líquidos y de gas de red basado en la detección de situaciones críticas a partir de lo determinado en su respectivo análisis de riesgo.

Implementación de un Programa de Normalización que da cuenta de aquellos puntos donde las redes subterráneas deben ser regularizadas.

- La mejora sustantiva de la gestión institucional a través de la incorporación de nuevas tecnologías ha posibilitado agilizar la atención de usuarios y brindar un mejor servicio. Entre estas destacan:

La implementación de una herramienta electrónica (e-declarador) que permite que instaladores y empresas puedan efectuar declaraciones de instalaciones a través de Internet, las 24 horas del día, los 365 días del año y desde cualquier lugar del país.

Se automatizaron las primeras etapas de los procesos para la tramitación de concesiones, a través de la implementación de herramientas y aplicaciones electrónicas que además permiten un mayor seguimiento y control en su ejecución, logrando una optimización en los tiempos de tramitación. Como resultado de este proyecto, se espera que en el año 2009 las solicitudes de concesión sean tramitadas en el plazo de un año.

-
- En el ámbito normativo, se concluyó el trabajo, con el envío del proyecto de modificación del Reglamento de Seguridad de Combustibles Líquidos, Decreto Supremo N° 90 al Ministerio de Economía para su tramitación, con lo que se actualizará la reglamentación recogiendo de mejor manera los avances del sector acorde a las mejores prácticas de la industria. Con ello se busca aumentar y potenciar el desarrollo del sector aumentando la eficiencia de las actividades y reduciendo las barreras de entrada a este mercado. Se mejora por tanto la productividad y se incorpora como elemento sustancial de esta normativa los biocombustibles, a través de normas técnicas que permitirán su incorporación a la cadena de distribución de los combustibles líquidos, las disposiciones legales necesarias para el desarrollo de esta actividad y la definición del programa de fiscalización que les será aplicado.

Durante el año 2007, como consecuencia de un importante esfuerzo, se concretó la modernización de importantes cuerpos normativos y reglamentarios del sector, promulgándose el Decreto Supremo N° 66, que actualiza el ámbito de la regulación de seguridad y la calidad de las instalaciones de gas.

- Como una forma de incorporar nuevas acciones en el ámbito de la seguridad asociada al uso de la electricidad, se realizaron estudios que permitieron evaluar la pertinencia de implementar un sistema de certificación de las instalaciones eléctricas interiores. Se realizará un proyecto tendiente a la elaboración de este sistema de certificación.
- Durante el año 2007, se implementó la obligatoriedad de etiquetado de eficiencia energética para refrigeradores-congeladores, lámparas incandescentes y lámparas fluorescentes compactas, conocidas como lámparas eficientes. El Etiquetado de Eficiencia Energética entrega información al consumidor que le permite identificar los productos más eficientes del resto, y en la medida que prefiera los productos mejor clasificados obtendrá importantes beneficios económicos, al disminuir su cuenta de electricidad todos los meses, y ayudará a proteger el medio ambiente.
- En el ámbito organizacional, durante el año 2007, se concluyó con el trabajo de definición del plan estratégico institucional, incorporando los nuevos desafíos planteados por el Gobierno, así como los cambios del mercado y las tecnologías. Lo anterior fue posible gracias al trabajo coordinado con todos los estamentos de la institución. El producto obtenido con este esfuerzo es una propuesta de nueva dotación y estructura SEC, que fue presentada al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción los primeros días de este año.



Patricia Chotzen Gutiérrez
Superintendente de Electricidad y Combustibles

2. Resultados de la Gestión 2007

- Balance Global

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), ha venido realizando sostenidos esfuerzos, que le han llevado a redefinir algunas de sus tareas y prioridades, con el objeto de fortalecer áreas institucionales que jugarán un rol significativo en concretar las definiciones y políticas que el país adopte para enfrentar la crisis energéticas.

El año 2007 resultó ser un periodo de grandes e importantes contrastes que obligaron a que esta Superintendencia se mantuviera todo el año con un gran nivel de fiscalizaciones las cuales se detallan más adelante.

GARANTIZAR DERECHOS DE LOS USUARIOS

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, lo que ha generado nuevas necesidades de fiscalización que deben ser abordadas por la Superintendencia.

Entre las nuevas actividades de fiscalización que se han abordado, tenemos la revisión de los Estudios de Análisis de Fallas que el CDEC respectivo debe elaborar cada vez que ocurra una falla en unidades de generación, subestaciones, líneas de transmisión u otros equipos, que afecte la continuidad de suministro a clientes finales; la fiscalización de las licitaciones de ampliaciones de obras de transmisión troncal, y la implementación de equipos por parte de los coordinados, los que mejoran la seguridad de los respectivos sistemas eléctricos.

Compensación por interrupciones de suministros no autorizadas

En este ámbito, se continuó con la aplicación del pago automático de compensaciones por las interrupciones. Durante el 2007, a consecuencia del cruce de información de Interrupciones III (información operacional) con la de Aumentos y Retiros de Instalaciones (información tarifaria), se incrementó el nivel de fiscalización de la información de las instalaciones eléctricas, que es la base para determinar la cantidad de interrupciones y la duración con que fueron afectados los consumidores. Los datos obtenidos son utilizados para el cálculo de las compensaciones.

Asimismo, se elaboró el ranking anual de Calidad de Servicio Eléctrico, utilizando la encuesta ECSE aplicada a los usuarios a fines del 2006. Se entrevistaron 14.050 usuarios del servicio concesionado de electricidad. Dicho ranking es elaborado, en base a las encuestas ya mencionadas, a los índices de continuidad de suministro y de los propios reclamos de los usuarios ingresados en SEC. De esta forma se obtiene un indicador que permite a las empresas y a la opinión pública conocer la gestión de las empresas y compararla con años anteriores respecto a la calidad de servicio.

Modernización del Servicio

En septiembre del año 2006 entró en operación el sistema llamado E-Declarador. En los primeros meses se hizo una difusión masiva del sistema tanto en regiones como en Santiago, logrando que el 60% de las declaraciones se realizaran a través de este medio. El año 2007, del total de trámites, el 90% se realizó electrónicamente.

Seguridad en Redes Subterráneas

Se implementó un “Plan de Integridad de Redes Subterráneas” para abordar y mejorar la condición de seguridad de las redes eléctricas, de combustibles líquidos y de gas de red existentes a lo largo del país, el que en sus principales aspectos consideró:

- a. La Inspección de las redes subterráneas eléctricas, de combustibles líquidos y de gas de red basado en la detección de situaciones críticas a partir de lo determinado en su respectivo análisis de riesgo.
- b. Implementación de un Programa de Normalización que de cuenta de aquellos puntos donde las redes subterráneas deben ser regularizadas.

Se les exigió a las empresas involucradas un Informe de auditoria externa independiente que entregue conformidad respecto de la ejecución de las tareas señaladas en los puntos a y b. Todo lo anterior bajo una supervisión directa y continua de esta Superintendencia.

RESULTADOS DESAFIOS PRESENTADOS EN EL BGI 2006 PARA EL AÑO 2007

Automatización Concesiones

Durante el año 2007, se automatizaron dos etapas (Ordenes de Servicio) del proceso de tramitación de concesiones, las que corresponden a las de mayor complejidad en el proceso de tramitación y por lo tanto requieren mayor tiempo de análisis, definiciones y diseño. Para el presente año, se ha comprometido la automatización de 15 nuevas etapas, mientras que el 2009 se espera automatizar las últimas 13 etapas, completando así las 30 etapas que considera el proyecto.

Es pertinente recordar que este proyecto, consiste en el diseño, implementación y utilización de herramientas tecnológicas, que permitan aumentar la calidad del trabajo y disminuir los tiempos de tramitación.

Paralelamente se siguió avanzando en la sistematización de los procedimientos utilizados para la tramitación de concesiones: se publicaron en la página Web de la Superintendencia los check list de admisibilidad para las concesiones provisionales y definitivas, se puso en marcha el proceso STAR “Información de solicitudes de concesión en trámite I” para realizar con las empresas un intercambio electrónico de los datos asociados a las concesiones, y por último, se emitieron 5 ordenes de servicios nuevas: "Procedimiento para ordenar publicaciones", "Procedimiento para Admisibilidad",

"Procedimiento para Notificación de servidumbre por Juzgado", "Procedimiento para Informar a Difrol" y "Procedimiento para Informar a Bienes Nacionales".

Certificación de Instalaciones Interiores Eléctricas

Se realizaron estudios que permitieron evaluar la pertinencia de implementar un sistema de certificación de las instalaciones de consumo en baja tensión o instalaciones interiores eléctricas. Este estudio arrojó como conclusión que era viable y pertinente desarrollar un sistema de certificación para las instalaciones interiores eléctricas, cuyo mecanismo en implementación se trabajará entre este y el próximo año.

Mediante Oficio Circular N° 627 de fecha 11.02.2008, se adjuntaron las principales conclusiones del estudio y el marco general del sistema de certificación propuesto, con el objeto de que los interesados efectúen las observaciones que estimen pertinentes.

En consecuencia, se invitó a todos los actores relacionados con la materia objeto de estudio, a participar en la generación y desarrollo de esta iniciativa, que, por su naturaleza, requiere de la colaboración de todos aquellos que pueden aportar ideas, observaciones o su experiencia en el tema.

Etiquetado de Eficiencia Energética

Durante el año 2007, se implementó la obligatoriedad de etiquetado de eficiencia energética para refrigeradores-congeladores, lámparas incandescentes y lámparas fluorescentes compactas, conocidas como "lámparas eficientes". El Etiquetado de Eficiencia Energética entrega información al consumidor que le permite identificar los productos más eficientes del resto, es decir, los que gastan menos, y en la medida que prefiera los productos mejor clasificados obtendrá importantes beneficios económicos, al disminuir su cuenta de electricidad todos los meses; ayudará a proteger el medio ambiente, y aportará al menor consumo de energía eléctrica.

Reglamentación de Seguridad en los Combustibles Líquidos

Se concluyó el trabajo, con el envío del proyecto de modificación del Reglamento de Seguridad de Combustibles Líquidos, Decreto Supremo N° 90 al Ministerio de Economía para su tramitación, con lo que se actualizará la reglamentación recogiendo de mejor manera los avances del sector acorde a las mejores prácticas de la industria. Con ello se busca aumentar y potenciar el desarrollo del sector aumentando la eficiencia de las actividades y reduciendo las barreras de entrada a este mercado. Se mejora por tanto la productividad y se incorpora como elemento sustancial de esta normativa los biocombustibles, a través de normas técnicas que permitirán su incorporación a la cadena de distribución de los combustibles líquidos, las disposiciones legales necesarias para el desarrollo de esta actividad y la definición del programa de fiscalización que les será aplicado.

Modernización de la Estructura Organizacional

Durante el año 2007, se trabajó en conjunto con la asociación de funcionarios en el desarrollo de una nueva estructura organizacional y de dotación, la cual se finalizó en buenos términos. Actualmente se encuentra en el Ministerio de Economía para su aprobación.

RESULTADO DE LA GESTIÓN POR PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

PRODUCTO ESTRATÉGICO 1: FISCALIZACIÓN DIRECTA

1.- Fiscalización Directa en el Área Eléctrica

1.1.- 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, lo que ha generado nuevas necesidades de fiscalización que deben ser abordadas por la Superintendencia.

Durante el año 2007 se promulgó el decreto N° 282 del Minecon, que fija el Plan de Expansión del Sistema de Transmisión Troncal del Sistema Interconectado Central para el período 2007-2008, el cual contempla 23 obras de ampliación y una obra nueva. Es función de la SEC fiscalizar el proceso de licitación de cada una de ellas. Adicionalmente, se continuó con la fiscalización de las 6 obras de ampliación del Plan de Expansión 2005-2006, de las cuales 4 ya fueron entregadas a operación.

Las tareas de continuidad, los Informes de Análisis de Falla asociados a los Sistemas Interconectados Central y del Norte Grande, son de gran importancia, ya que refleja los estándares de seguridad y calidad bajo los cuales opera el sistema eléctrico. Es así que podemos señalar que durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2005, SEC recibió 81 informes de falla enviados por el CDEC-SIC y CDEC-SING. Durante el año 2006, SEC recibió 430 informes, y durante el año 2007 se recibieron 413 informes de falla.

Tabla N° 1: Informes de falla años 2005, 2006 y 2007:

Informes de falla	2005	2006	2007
Recibidos	81	430	413
Se abre investigación	39	115	55
La causa no es imputable a la empresa	42	315	358

Las fallas que han afectado a los sistemas SIC y SING, han sido restringidos a zonas cada vez más limitada, evitando así, los colapsos generalizados. A modo de ejemplo, más del 90% de las fallas que afectaron al SIC y SING en el 2007 correspondieron a perturbaciones que generaron interrupciones de suministro inferiores a 70 [MW] (del orden del 1% del SIC y 4% del SING).

Otro nuevo frente de fiscalización lo constituye el DS 244, Reglamento para pequeños medios de generación y medios de generación no convencionales. A la fecha, existen 10 proyectos en el Sistema Interconectado Central que se conectarán a redes de distribución (PMGD), que aportarán un total de 87.5 MW al sistema, y ya se encuentran instalados 6 nuevos generadores, con un total de 35.4 MW.

Respecto de las implementaciones correspondiente a la Norma de Seguridad y Calidad de Servicio, durante el año 2007 le correspondió a la Superintendencia la fiscalización de la implementación por parte de los coordinados, de los sistemas de Esquemas de Desprendimiento Automático de Carga por Subfrecuencia (EDAC) y los Sistemas Información en Tiempo Real (SITR), correspondiendo la aplicación de procesos administrativos, muchos de los cuales finalizaron en sanciones.

Tabla Nº 2 : Resumen los principales indicadores de la gestión de DGTE para el año 2007:

Sanciones DGTE	2007
N ° Total de formulaciones de cargo	103
N ° Total de resoluciones "sancionatorias"	81
Sanciones Monetaria	32
Amonestaciones	43
Deja sin Efecto	6
En Estudio	22

El monto total de las sanciones cursadas corresponde a 1995 UTA, aproximadamente \$820 millones.

1.2.-Segmento Calidad de Servicio en Distribución

En el año 2007, se siguieron reforzando los Derechos de los Consumidores de Energía y se continuó con la aplicación de un sistema automático de pago de compensaciones por las interrupciones no autorizadas que tienen su origen tanto dentro como fuera de las instalaciones de los concesionarios de distribución. Esto, a nivel de distribución.

Durante el 2007, a consecuencia del cruce de información de Interrupciones III (información operacional) con la de Aumentos y Retiros de Instalaciones (información tarifaria), se incrementó el nivel de fiscalización de la información de las instalaciones eléctricas, que es la base para determinar la cantidad de interrupciones y la duración con que fueron afectados los consumidores. La información es utilizada para el cálculo de las compensaciones.

Los resultados fueron impugnados ante el Panel de Expertos, organismo que dirimió a favor de la Superintendencia.

1.3.- Índices de Continuidad de Servicio

Se continuó con la fiscalización de los índices de continuidad del suministro a nivel de alimentador de media tensión. Se formularon cargos a 19 concesionarias (de un total de 34) por exceder los índices en 220 alimentadores (de un total de 1.386). Este mayor control se traducirá en una mayor calidad de servicio que recibirán los usuarios.

Se elaboró el ranking anual de Calidad de Servicio Eléctrico 2007, utilizando la encuesta ECSE aplicada a los usuarios a fines del 2006. Se entrevistaron 14.050 usuarios del servicio concesionado de electricidad. El resultado general consistió en que la industria subió su calificación con respecto al año anterior, lo que significa un aumento de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

1.4.- Fiscalización de Instalaciones Interiores Eléctricas

Con objeto de abarcar un mayor universo de instalaciones, en Santiago se continuó con el mecanismo de fiscalización de aquellos instaladores que declaran la mayoría de las instalaciones, poniendo también énfasis en las instalaciones que de acuerdo a su diseño y construcción albergan o reúnen un gran número de personas y con derivadas en distintos ámbitos.

Se prefiscalizaron 347 instalaciones nuevas y 16 instalaciones de alumbrado público. Asimismo, se fiscalizaron un total de 561 instalaciones eléctricas nuevas con igual número de instaladores, se efectuaron un total de 69 inspecciones a recintos de atención de público (hospitales, clínicas, hoteles, centros de recreación infantil, restaurantes, cines, pubs, discotecas), 64 inspecciones por concepto de campañas de fiestas patrias, ferias navideñas y de verano.

Tabla N° 3: Resumen detallado de las inspecciones efectuadas en el transcurso del año 2007:

ACTIVIDAD	Planificado	Terreno	Documental	Total
Prefiscalización instalaciones de consumo.	-----	347	436	783
Prefiscalización instalaciones de Alumbrado público.	-----	16	246	262
Instalaciones nuevas	275	561		561
Instalaciones en servicio	95	69		69
Campañas	50	64		64
Control de Comercio	220	0		0
Total	640	1.057	682	1.739

- La cantidad de fiscalizadores con que contó la unidad fue de 5, los cuales destinaron la mitad del tiempo a efectuar inspecciones a instalaciones y la otra mitad del tiempo a atender reclamos y denuncias, lo que nos da como indicador de fiscalización anual de terreno el siguiente:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de fiscalizaciones año}}{\text{N}^\circ \text{ de fiscalizadores}} = \frac{1.057}{5/2} = 423 \text{ Fiscalizaciones año x inspector}^1.$$

¹ El año 2007 se volvió a la modalidad de efectuar inspecciones individuales, pero se contó con un fiscalizador menos.

2.- FISCALIZACIÓN DIRECTA EN EL AREA COMBUSTIBLES.

2.1.- Fiscalización directa a Instalaciones de Combustibles Gaseosos.

2.1.1.- Instalaciones de Gas. En el curso del año 2007, se efectuaron 1.415 fiscalizaciones de las cuales 72 se inspeccionaron en terreno, correspondiendo 12 de ellas a accidentes. Las fiscalizaciones se desglosan de la siguiente manera:

Tabla N° 4: Detalle de fiscalizaciones a Instalaciones de Gas del Departamento de Sistemas Combustibles:

Tipo de Fiscalización	2006	2007
Declaraciones e-declarador y manuales	806	850
Registros de accidentes GN	126	178
Registro de accidente GLP	38	33
Informes Empresas (Cortes, Suministros Provisorios, Actos Irregulares)	66	34
Informes de rechazo	10	16
Denuncias	45	297
DIA - EIA	6	7
Total	1.097	1.415

2.1.2.- Instalaciones de almacenamiento y transporte de GLP. Se fiscalizaron un total de 18 locales de almacenamiento de GLP, principalmente por motivos de denuncias recibidas en SEC que involucran a este tipo de almacenamientos.

2.1.3.- Transporte y distribución de Gas Natural. Durante el año 2007 se realizaron un total de 6 fiscalizaciones en terreno a líneas de transporte y distribución de gas de red, por parte de profesionales del DTSC.

Tabla N° 5: Detalle de fiscalizaciones de Sistemas de Combustibles del año 2007:

Tipo Inspección	Cantidad • Año 2007
Accidentes	12
Trasvasije	1
Centrales	9
Instalaciones Industriales	8
Almacenamientos de cilindros	18
Verificación de medidores	9

Estaciones surtidoras	2
Auditorias	3
Redes de distribución	5
Redes de transporte	1
Facturación	4
Total	72

2.1.4.- Instalaciones Interiores de Gas Domiciliarias y Comerciales. Durante el año 2007 el Departamento Técnico de Inspección de Combustibles (DTIC) realizó un total de 1.892 fiscalizaciones, las que corresponden fundamentalmente a declaraciones electrónicas y manuales de instalaciones interiores de gas, cartas de reclamo, descargos, accidentes y campañas entre otras. De ese total, 607 correspondieron a fiscalizaciones en terreno.

2.2.- Fiscalización directa a Instalaciones de Combustibles Líquidos

2.2.1.- Instalaciones de Combustibles Líquidos.

Durante el año 2007 el Departamento Técnico de Combustibles Líquidos (DTCL) fiscalizó el cumplimiento de la reglamentación vigente en materias de seguridad y calidad en instalaciones de combustibles líquidos, es decir, Plantas de Almacenamiento y Distribución, Instalaciones de Expendio al Público, Consumos Propios (CP) para Abastecimiento Vehicular e Industrial, y Vehículos de Transporte de CL (VTCL).

Tabla N° 6: Distribución de Fiscalización RM :

Tipo Instalación	Fiscalización	
	Seguridad	Calidad
Planta Almacenamiento y Distribución	1	15
Expendio al Público	301	149
Consumos Propios	162	0
Vehículos de Transporte	19	No aplica

Además, en el marco del Programa de fiscalización de la calidad del Diesel y Gasolinas de la Región Metropolitana, se inspeccionaron 899 estanques de combustibles, y como parte de un programa especial de monitoreo a instalaciones independientes, se inspeccionaron 28 instalaciones de expendio de CL, que corresponde app. al 50 % de este tipo de instalaciones en la RM.

2.2.2.- Fiscalización Directa de la Calidad de los Combustibles Región Metropolitana.

Como resultado categórico de las fiscalizaciones realizadas en terreno, en donde se fiscaliza seguridad y calidad fueron clausuradas temporalmente 10 instalaciones de expendio de combustibles líquidos al público por no cumplimiento de las especificaciones de calidad de producto.

Control de Calidad de los Combustibles en la Región Metropolitana.

Durante el año 2007 se tomaron 164 muestras de CL en la RM, de acuerdo a la distribución siguiente:

Resumen del Muestreo RM.

Tabla N° 7: Distribución de Muestras por Tipo de Instalación en RM:

Tipo de Instalación	N° de Muestras
Plantas de Almacenamiento	15
Expendio al Público	149
Consumos Propios	0
Total	164

Tabla N° 8 : Resultado de la fiscalización a la calidad del combustible obtenido de acuerdo a la muestra señalada en la tabla anterior.

% Cumplen	% No Cumplen
80	20

2.2.3.- Fiscalización Directa de la Calidad de los Combustibles en Regiones.

Durante al año 2007 se fiscalizaron las instalaciones de combustibles líquidos en regiones, de acuerdo a la siguiente distribución:

Por reclamo o denuncia: 6 instalaciones, 7 muestras.

Tabla N° 9: Muestreo Regiones – Instalaciones de Expendio al Público de CL:

Total Muestras	Cumplen	No Cumplen
7	6	1

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 319, con fecha 1 de enero de 2007 se produjo en todas las regiones del país, a excepción de la Región Metropolitana, el cambio de especificación en las gasolinas, siendo modificado su contenido de azufre de 100 a 30 ppm, Contenido de Aromáticos de 50% v/v a 38 % v/v, y Contenido de Olefinas de 40 % v´v a 20 % v/v. Por lo anterior, se realizó el muestreo de este producto en las Plantas de Almacenamiento y Distribución de combustibles líquidos correspondiente a las regiones. Los resultados obtenidos indican que:

Tabla N° 10: Muestreo Regiones – Cambio Especificación en Gasolinas:

Total Muestras	Cumplen	No Cumplen	% Cumplen	% No Cumplen
37	37	0	100	0

Indicador asociado a la Fiscalización Directa de las tres áreas.

Promedio Mensual de fiscalizaciones por fiscalizador:, efectivo 18; Meta 2007 14.

PRODUCTO ESTRATÉGICO 2: FISCALIZACIÓN POR CERTIFICACIÓN

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

Toda instalación interior de gas 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 2007 se revisaron 607 proyectos correspondientes a instalaciones interiores de edificios, conjuntos de casas, centrales de agua caliente (“Anexo C”, TC5 y TC6), fiscalizándose en terreno el 100% de estos.

1.2.- Fiscalización a Entidades de Certificación de Instalaciones Interiores de gas.

El resultado de los talleres efectuados el 2006 se vio reflejado en el año 2007, ya que se fiscalizo la totalidad de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas y se produjo una baja considerable en las faltas cometidas por los organismos de certificación, ya que el objetivo general de estos talleres era “Mejorar la aplicación del Procedimiento de Inspección Periódica de las Instalaciones de Gas, indicado en la R.E. N° 489, de 1999, estableciendo canales de comunicación entre la SEC y las Entidades de Certificación”.

Indicador asociado a este Producto Estratégico

Porcentaje de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas, meta 2007 100%, efectivo 100%.

PRODUCTO ESTRATÉGICO 3: AUTORIZACIONES

AREA ELECTRICA

3.1. Concesiones Eléctricas

Continuando con la estrategia señalada en el año 2005 y con la nueva inyección de recursos económicos otorgados el 2007 a través del “Proyecto de Tramitación de Concesiones Eléctricas”, se dispusieron recursos adicionales equivalentes a \$150.000.000. También se obtuvieron recursos humanos y materiales de forma de cumplir con los objetivos definidos en el proyecto.

Debido al contexto de aumento de las inversiones de Generación y Transmisión necesarias para asegurar el suministro eléctrico del país y adelantándose a las concesiones que se prevén por las centrales de Hydroaysén, se priorizó la tramitación de este tipo de concesiones a fin de poder absorber en forma eficiente las necesidades para la generación de electricidad.

Se continuó con la tramitación de concesiones de distribución, priorizando las correspondientes a programas de electrificación Rural, cuyo objetivo gubernamental es dotar de una cobertura del 90% de viviendas rurales con energía eléctrica.

3.1.1. Indicador asociado a este Producto Estratégico

Porcentaje de concesiones tramitadas en el año 2007, se fijo una meta de 40%, lográndose efectivamente 43.1%.

Tiempo promedio de tramitación de concesiones 2007: Se fijó una meta de 201 días como tiempo de tramitación. El resultado debido a la complejidad de las concesiones que actualmente se tramitan es un total efectivo de 358,17 días promedio de tramitación en el ejercicio 2007.

3.1.2. Índice de Tramitación de Concesiones.

En función de los objetivos indicados anteriormente, la SEC ha implementado un proceso que prioriza la calidad de la información que las empresas aportan para la tramitación de solicitudes de concesión.

Tabla N° 11: Índice de tramitación de concesiones 2006 y 2007 :

	2006	2007
Concesiones Tramitadas DISTRIBUCION		
Número de concesiones con Decreto y/o Resolución	10	12
Inadmisibilidades	3	3
Devoluciones	4	0
Retiros	5	2
Total	22	17
Concesiones tramitadas GENERACION / TRANSMISION:		
Número de concesiones con Decreto y/o Resolución	9	7
Inadmisibilidades	2	1
Devoluciones	3	0
Retiros	0	0
Total	14	8
Concesiones Ingresadas DISTRIBUCION :	36	50
Concesiones Ingresadas GENERACION / TRANSMISION:	12	8
Índice de Tramitación de Concesiones		
DISTRIBUCION	27,77%	24%
GENERACION / TRANSMISION	75%	87,5%
TOTAL	39,58%	32,75%

Se debe tener en cuenta que fruto de la situación de abastecimiento de energía eléctrica que viene enfrentando el país en los últimos años, la prioridad se ha puesto en las solicitudes de concesión de generación y transmisión, por sobre las de distribución, lo que se refleja en los mejores índices del segmento de generación y transmisión. Las solicitudes de generación y transmisión se tramitaron durante el 2007 en la forma más expedita, considerando los recursos disponibles, y con estricto apego a los requerimientos legales.

Gráfico N° 1: Índice de tramitación en las solicitudes de concesión considerando inadmisibilidades, devoluciones y retiros año 2006 y 2007.

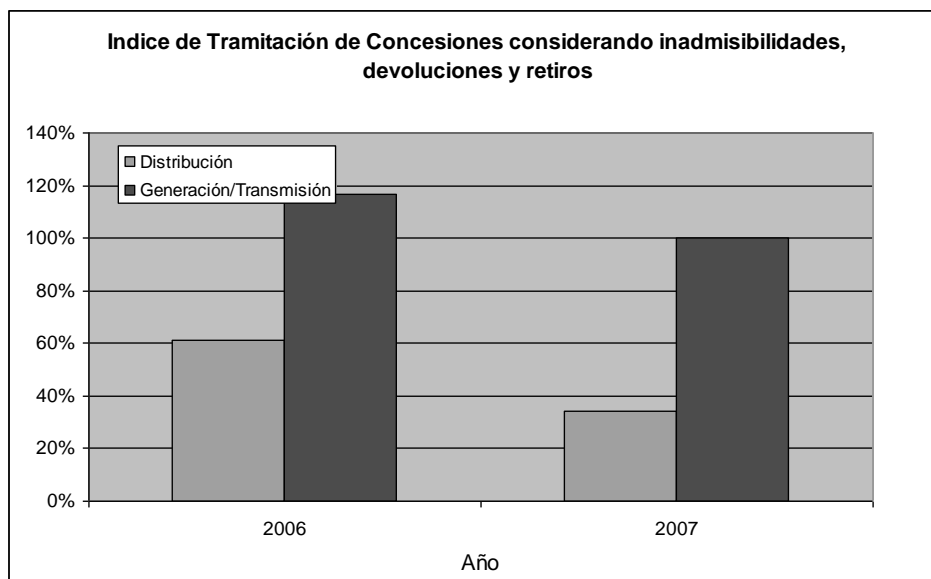
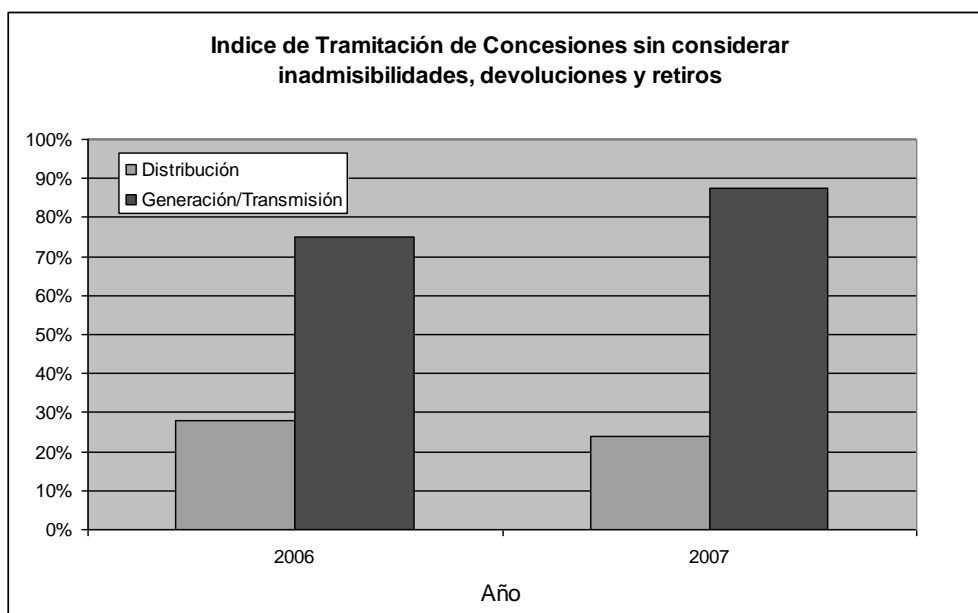


Gráfico N° 2: Índice de tramitación en las solicitudes de concesión sin considerar inadmisibilidades, devoluciones y retiros año 2006 y 2007



En el gráfico N° 2 se muestra el índice más representativo en cuanto al trabajo de tramitación de una solicitud de concesión y en sus valores se refleja la prioridad que se ha dado al segmento de generación y transmisión.

3.1.3. Tiempo Promedio de Tramitación de Concesiones

Tabla N° 12: El índice de Tiempo Promedio de Tramitación de Concesiones, excluyendo los retiros de concesiones:

	2007
Sumatoria Tiempo Total de Tramitación de Concesiones año 2007 en días	8959
Concesiones tramitadas	25
Tiempo Promedio de Tramitación en días	358,37

Tiempo Promedio de Tramitación de solicitudes de concesión, año 2007.

El Tiempo Promedio de Tramitación de las solicitudes de concesión que fueron tramitadas en el 2007 es de 358,37 días, como se puede observar en la Tabla N° 12. Cabe señalar que este tiempo depende de muchos factores como por ejemplo, tipo de concesión (definitiva o provisional), clase de concesión (generación, transmisión, distribución), zona geográfica donde se van a ubicar las obras y cantidad de predios afectados.

Tabla N° 13: Desglose del índice de tiempo promedio de tramitación de solicitudes de concesión por clase de concesión, año 2007:

Año 2007	Generación/Transmisión	Distribución
Sumatoria Tiempo Total de Tramitación de Concesiones año 2007 en días	2279	6680
Concesiones tramitadas	8	17
Tiempo Promedio de Tramitación en días	284,9	393

Como se puede observar en la Tabla N° 13, el tiempo de tramitación de las solicitudes de concesión de Generación y Transmisión es de 284,9 días, reflejándose la prioridad dada a este tipo de concesiones.

Para construir estos índices se consideraron todas las solicitudes de concesión, incluyendo las de Generación, Transmisión y Distribución, sin distinguir la fecha de ingreso de la respectiva solicitud. Adicionalmente, como otro factor relevante y que afecta el desempeño del indicador, se debe mencionar el hecho que no se diferenció el tiempo de tramitación interno en SEC, respecto de los tiempos de tramitación que dependen de otras reparticiones, como el Ministerio de Economía y la Contraloría General de la República, dejando el resultado ligado a gestiones realizadas en otras reparticiones, las que manejan sus propios tiempos y en los que SEC no posee ingerencia.

Si sumamos lo anterior, con el dato que da cuenta que en el último período se han tramitado mayor número de solicitudes que el histórico, entre ellas solicitudes de fecha de ingreso muy antigua,

tenemos que el tiempo de tramitación se ha visto distorsionado significativamente, registrándose un aumento en él.

Estas condicionantes y factores exógenos que se han presentado, generan la necesidad de depurar la información y determinar con mayor precisión el efecto e impacto de los recursos adicionales que se han asignado a la tramitación de concesiones desde el periodo 2007, para lo cual es necesario hacer las siguientes distinciones:

1.- Los mayores recursos están destinados principalmente a la tramitación de concesiones de Generación y Transmisión (GxTx), en relación con las de Distribución (Dx). Las primeras son de mayor complejidad y han aumentado en los últimos años y se proyecta que sigan aumentando.

2.- En un número de estas concesiones de Generación y Transmisión, al considerar la fecha en que fueron ingresadas y el hecho que entonces no existiera una priorización para su tramitación y que en muchos casos, incluso las empresas solicitantes no completaron la información necesaria para avanzar en el trámite, incidió en los actuales resultados para este indicador.

Tabla N° 14: Desglose del índice de tiempo promedio de tramitación de solicitudes de concesión ingresadas después del 01.01.2006, por clase de concesión, año 2007.

Año 2007	Generación/Transmisión	Distribución
Sumatoria Tiempo Total de Tramitación de Concesiones año 2007 en días	1037	1815
Concesiones tramitadas	5	10
Tiempo Promedio de Tramitación en días	207	182

Como se aprecia en la tabla N° 14, los tiempos promedios de tramitación de las concesiones nuevas son bastante menores, reflejándose de buena forma el trabajo realizado para mejorar el proceso de tramitación de concesiones.

3.2. Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental

En el marco del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, durante el año 2007, se ejecutaron las siguientes acciones:

a) En el Departamento Técnico de Combustibles Líquidos, se emitieron un total de 114 pronunciamientos, 35 correspondientes a Estudios de Impacto Ambiental y 79 correspondientes a Declaraciones de Impacto Ambiental.

b) En el Departamento Técnico de Sistemas de Combustibles Gas, se revisaron 2 Estudios de Impacto Ambiental y 5 Declaraciones de Impacto Ambiental, cuyo resultado fue “conforme”.

3.3. Acreditación de Expertos Profesionales en prevención de Riesgos

Durante el año 2007, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el D.S. N° 90 de 1996, se recibieron 18 solicitudes de incorporación al registro de Expertos Profesionales en Prevención de Riesgos, para su asesoría en instalaciones de combustibles líquidos, de los cuales 5 fueron acogidos favorablemente.

A su vez, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el D.S. N° 29 de 1986, se incorporó al registro a 4 Expertos en Prevención de Riesgos, para su asesoría en materias de seguridad a locales y/o recintos de almacenamiento de GLP.

3.4. Concesiones definitivas de transporte y distribución de gas de red.

Durante el año 2007, el Departamento de Sistemas de Combustibles tramitó dos solicitudes de concesiones definitivas de distribución de gas de red. Una de ellas culminó su proceso de tramitación en SEC en marzo de 2008.

Tabla N° 15: Detalle del proceso de cada concesión tramitada:

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 2006 días
Energas S.A.	Modifica distribución	-	19-03-2007	marzo 2008	245
Metrogas S.A.	Modifica distribución	-	18-05-2007	20-12-2007	144

PRODUCTO ESTRATÉGICO 4: ATENCIÓN DE USUARIOS

Durante el año 2007, se continuó trabajando en una sistema que permitiera entregar mayor y mejor información respecto de los instaladores autorizados por la SEC y que efectivamente están ejerciendo la profesión. Se actualizaron las bases de datos y se levantó un registro de trabajos específicos que ejecutan los distintos instaladores a nivel nacional con el fin que en un corto plazo se ponga a disposición de los distintos usuarios de SEC.

Durante el 2007, se consolidó el sistema de declaración electrónica de instalaciones (e-declarador), lo que implicó atender a un número importante de nuestros usuarios de manera remota, sin el costo de trasladó a nuestras oficinas, sino que desde cualquier computador conectado a Internet. Esta modalidad ha tenido bastante aceptación, sobre todo en regiones ya que muchos instaladores debían desplazarse largas distancias hasta las oficinas de SEC que sólo se encuentran en las capitales regionales.

4.1. Indicador asociado a este Producto estratégico

Porcentaje de reclamos resueltos, efectivo 2007 94.8%; Meta 2007 88.9% = Cumplida

Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a una semana, efectivo 92.1%; Meta 2007 87.5% = Cumplida

Promedio Mensual de reclamos resueltos por funcionario de la unidad de atención de usuarios: efectivo 397; Meta 2007: 260

Tiempo promedio de resolución de reclamos, efectivo 4, Meta 2007 10 = Cumplida

PRODUCTO ESTRATÉGICO 5: NORMAS

Durante el año 2007 se siguió con el propósito de 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.

A continuación se detallan las normativas en la que la SEC trabajó durante el año 2007

- Decreto Supremo Gas Natural Licuado (GNL): "Reglamento De Seguridad De Plantas Terrestres De Gas Natural Licuado".
- Decreto Supremo modificatorio del D.S. 90/96: "Reglamento De Seguridad Para Las Instalaciones Y Operaciones De Producción Y Refinación, Transporte, Almacenamiento, Distribución Y Abastecimiento De Combustibles Líquidos".
- Decreto Supremo con Especificaciones de Calidad para el Biodiesel: "Aprueba Definiciones, Especificaciones De Calidad, Para La Producción, Importación, Transporte, Almacenamiento, Distribución Y Comercialización, De Bioetanol Y Biodiesel".
- Decreto Supremo modificatorio del D.S. 254/95: "Aprueba Reglamento De Seguridad Para La Transferencia, Transporte Y Distribución De Gas De Red".
- Reglamento de Alumbrado Publico para Tráfico Vehicular: Versión enviada a Consulta Pública, Nacional e Internacional, configuración de un Comité Técnico multisectorial, público-privado, con el cual se revisó dicha versión y las observaciones recibidas.
- Modificación R.E. 489/99: "Establece Procedimiento De Certificación E Inspección De Instalaciones Interiores De Gas", que incorpora lo establecido en el D.S 66/2007 "Reglamento De Instalaciones Interiores Y Medidores De Gas", además de incluir la

clasificación de defectos por tipo de anomalía, asignación de Sello General y separar las Certificaciones de las Inspecciones Periódicas.

PRODUCTO ESTRATÉGICO 6: PROCESOS TARIFARIOS

6.1. Subsidio a los consumidores de electricidad

Con motivo de la aplicación de un subsidio transitorio de pago del consumo de energía eléctrica a usuarios de bajos ingresos, SEC continuó con su tarea de autorizar el pago, por parte de la Tesorería General de la República, de los montos descontados por las empresas distribuidoras.

Por otra parte, con motivo del ajuste de los precios de nudo efectuado en el segundo semestre de 2006, se experimentaron alzas en los valores de las tarifas eléctricas, por lo que se estableció nuevamente un subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica, que favorece a usuarios residenciales de escasos recursos, aplicable durante el período comprendido entre enero y abril de 2007.

Posteriormente, se otorgó un subsidio para los usuarios de 10 comunas del norte del país, aplicable por una vez a partir del mes de agosto de 2007.

Luego, se otorgó otro subsidio para los usuarios de 202 comunas del SIC y del SING, aplicable en dos cuotas iguales y consecutivas a partir del mes de octubre de 2007.

Finalmente, durante el año 2007, se otorgó otro subsidio para usuarios del SIC y del SING, aplicable en dos cuotas a partir de los meses de diciembre de 2007 y marzo de 2008.

3. Desafíos 2008

Sistema Etiquetado Eficiencia Energética:

Durante el año 2008, se incorporarán nuevos productos a la obligatoriedad de Certificación Etiquetado de Eficiencia Energética como: Tubos fluorescentes, motores, consumo pasivo de microondas (gasto de energía del aparato cuando se encuentra conectado a red eléctrica).

Sistemas de Combustibles:

a) Se modificará el Reglamento de Seguridad para el Transporte y Distribución de Gas Natural Decreto Supremo N° 254, que posibilitará incorporar los avances técnicos registrados en esta área y cubrir todos aquellos aspectos que la experiencia tanto nacional como internacional sobre esta materia pudieran indicar.

b) Durante este año, se efectuará un permanente seguimiento a los proyectos de construcción de las plantas de regasificación de gas natural licuado que se están construyendo en las localidades de Quinteros, V Región y Tocopilla, en la II Región. Este proyecto es muy significativo en el actual escenario energético nacional por lo cual requiere atención de máxima acuciosidad.

Proyecto Concesiones:

El proceso de tramitación de las concesiones introducirá mejoras sucesivas en los procesos relacionados a la tramitación, optimizando los tiempos y los flujos de información, lo que incluso permitirá a los interesados realizar seguimiento de las presentaciones o solicitudes de concesión a través de página la página web.

La incorporación de automatización a estos procesos, vinculado además a mayor eficiencia en la gestión, permitirá responder apropiadamente a la gran demanda proyectada de solicitud de concesiones como consecuencia de la actual situación energética del país, que entre otras cosas requiere importantes inversiones en las áreas de generación y transmisión.

El Proyecto de Concesiones involucra para el año 2008 un presupuesto de \$150.000.000.- (Ciento cincuenta millones de pesos), mientras que los resultados esperados al completarse su ejecución para el año 2009, es que toda nueva solicitud de concesión ingresada a tramitación, sea resuelta en el plazo máximo de un año.

Certificación de Instalaciones Interiores Eléctricas:

Se realizarán los estudios y evaluaciones que permitan definir si corresponde la elaboración de un sistema de certificación de instalaciones de consumo en baja tensión (instalaciones interiores eléctricas).

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- **Definiciones Estratégicas**

- **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° 4 de 2006 de Minería:**

- Ley General de Servicios Eléctricos.

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

- Ley de Servicios de Gas

- **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.

- **Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2007**

Número	Descripción
1	Esta línea presenta un incremento de 11,2%, destacando el crecimiento de los Convenios de Fiscalización que mantiene la SEC. Para éstos, dicha institución cuenta con M\$ 736.920, de los cuales M\$ 107.951 (17,2%) son adicionales respecto al año 2006. En este sentido, destacan los recursos para el proyecto de tramitación de concesiones eléctricas por M\$ 157.320, con los cuales se espera obtener importantes ahorros para el país en la tramitación de concesiones.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones, reglamentarias y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de electricidad, gas y combustibles líquidos.
2	Verificar que la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios, sea la señalada en las disposiciones y normas técnicas.
3	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	Garantizar los derechos consagrados en la Ley para los usuarios y agentes del sistema energético nacional y cuya fiscalización compete a SEC.

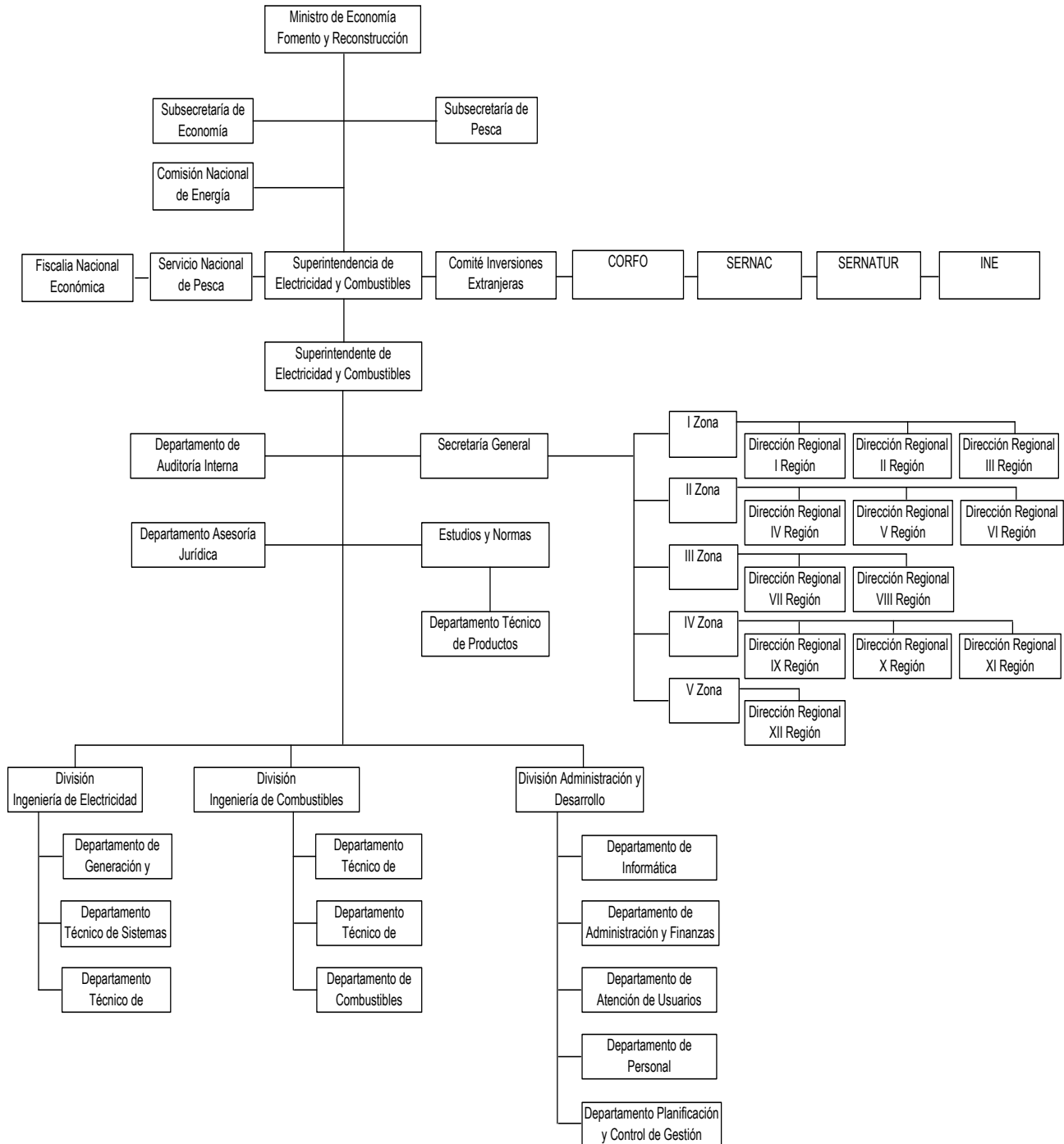
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<u>Fiscalización directa</u>	
1	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización de comercio • Control de calidad de distribución eléctrica • Control de calidad de distribución de combustibles • Fiscalización de instaladores • Control de calidad de generación y transporte eléctrico • Fiscalización de instalaciones • Control de calidad de refinación/producción de combustibles 	1,2
	<u>Fiscalización por certificación</u>	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de instalaciones interiores de gas • Certificación de instalaciones interiores de electricidad • Certificación de productos 	1,2
	<u>Autorizaciones</u>	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Concesiones • Licencias a Instaladores/Inspectores • Certificación de competencias laborales 	1
	<u>Atención de usuarios</u>	
4	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de Consultas / Reclamos. • Sistema de reclamos de 2° piso. 	3,4
	<u>Normas</u>	
5	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de normas técnicas, de operación, de instalaciones y de autorización de agentes • Desarrollo de reglamentación técnica que regula el sector • Protocolos de ensayos 	3,4
	<u>Procesos Tarifarios</u>	
6	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	3,4
	<u>Registros</u>	
7	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de declaraciones • Registro de instaladores e inspectores • Registro de concesiones • Estadísticas de petróleo y derivados • Registro de interrupciones • Registros de contabilidad regulatoria eléctrica <ul style="list-style-type: none"> - Registro de activos operacionales de empresas eléctricas - Registro de costos de explotación - Registro de facturación • Registros de inspección de instalaciones interiores de gas • Registros de certificación de productos eléctricos y de combustibles 	1,2,34

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Clientes regulados de empresas distribuidoras.
2	Usuarios en general del sistema energético.
3	Empresas de Generación eléctrica.
4	Empresas de Transporte de Electricidad.
5	Empresas de Distribución eléctrica.
6	Empresas de producción y refinadoras de combustibles
7	Empresas de transporte de combustibles por oleoductos.
8	Empresas de almacenamiento de combustibles
9	Empresas distribuidoras de combustibles.
10	Entidades y organismos autorizados para cumplir funciones de certificación.
11	Empresas comercializadoras de artículos eléctricos y de combustibles.
12	Empresas de transporte de gas por gasoductos
13	Personas naturales (profesionales, técnicos y trabajadores especializados) que prestan servicios en las áreas de electricidad y gas.
14	Empresas de distribución de gas por redes
15	Empresas de distribución de gas por cilindros o a granel

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



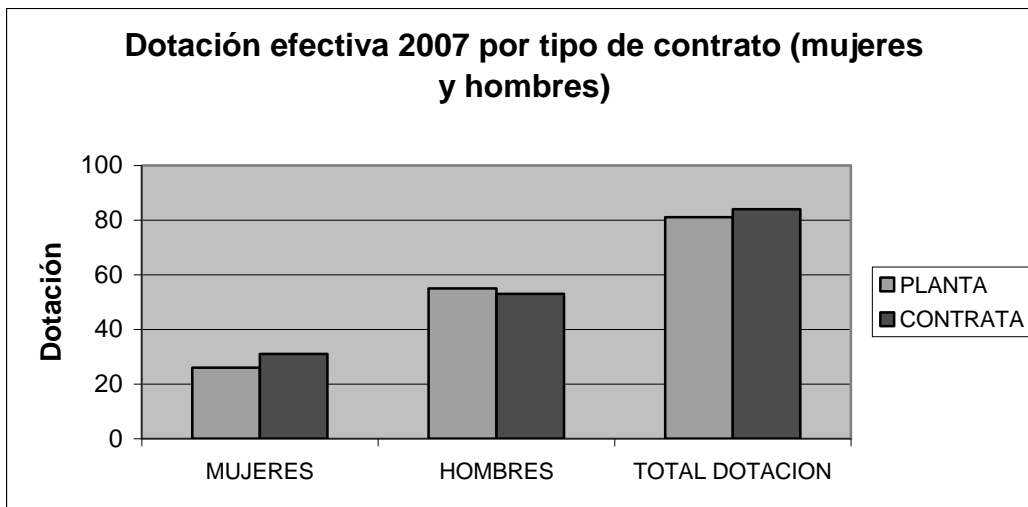
- Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Patricia Chotzen Gutiérrez
Jefe División Ingeniería de Electricidad	Cristián Espinosa Ábalos
Jefe División Ingeniería de Combustibles	Luis Ávila Bravo
Jefe Departamento Asesoría Jurídica	Alejandra Moya Bruzzone
Jefe Departamento Estudios y Normas	Jaime González Fuenzalida
Secretaria General	Marta Cabeza Vargas
Jefe División Administración y Desarrollo	Christian Miño Contreras

● Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

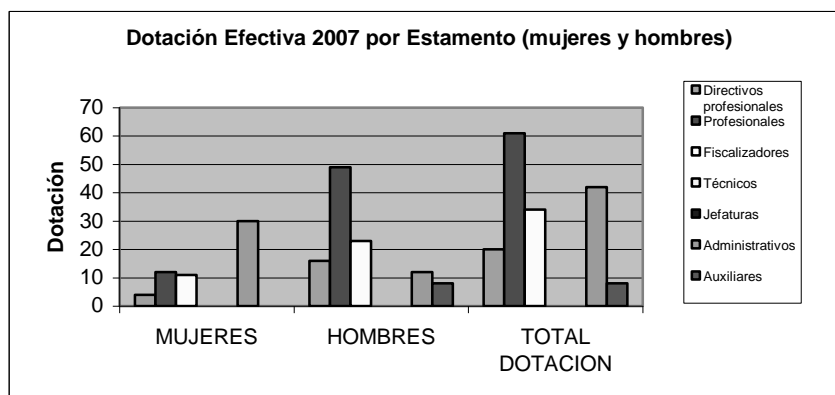
Grafico N° 1: Dotación Efectiva año 2007² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACION
Planta	26	55	81
Contratas	31	53	84
Honorarios asimilados a grados			-
Otro personal			-
TOTAL DOTACION	57	108	165

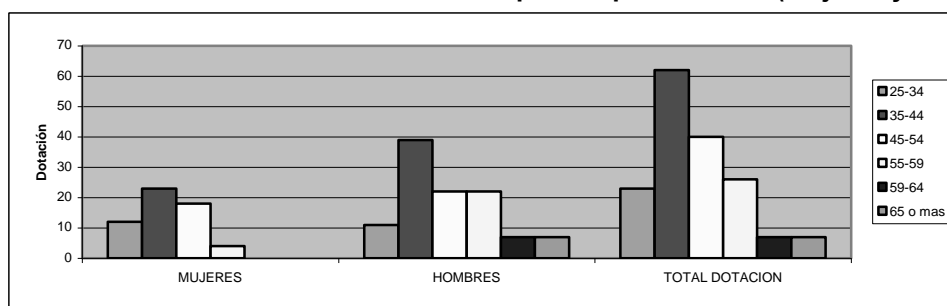
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2006. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

Grafico N° 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)



	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACION
Directivos profesionales	4	16	20
Profesionales	12	49	61
Fiscalizadores	11	23	34
Técnicos			-
Jefaturas			-
Administrativos	30	12	42
Auxiliares		8	8
TOTAL DOTACION	57	108	165

Grafico N° 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACION
25 -34	12	11	23
35 - 44	23	39	62
45 - 54	18	22	40
55 - 59	4	22	26
59 - 64	-	7	7
65 o mas	-	7	7
TOTAL DOTACION	57	108	165

Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2006	2007		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,9	1,7	111,7	Descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,4	4,8	112,1	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,6	---	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	8,0	3,0	266	Descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,0	1,2	83,3	Descendente
2.3 Tasa de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,6	0,9	61,1	Descendente

³ La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

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. 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2006	2007		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	1,1	3,7	339,4	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata contratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	6,6	11,9	181,1	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	68,9	69,7	101,2	Ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,6	0,6	102,7	Ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios capacitados año t})$	28,4	27,6	97,3	Ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1,7	1,5	91,1	Descendente
6. Evaluación del Desempeño⁶					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	95,8	98,1	102,3	Ascendente
	Lista 2 % de Funcionarios	4,2	1,9	215,9	Descendente
	Lista 3 % de Funcionarios	0,00	0,00	---	Descendente
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00	0,00	---	Descendente

⁵ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

⁶ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Recursos Presupuestarios 2007			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	4.608.525	Corriente ⁷	4.731.269
Endeudamiento ⁸		De Capital ⁹	743.349
Otros Ingresos ¹⁰	1.825.983	Otros Gastos ¹¹	78.719
TOTAL	6.434.508	TOTAL	5.553332

⁷ Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

⁸ Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

⁹ Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

¹⁰ Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

¹¹ Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

b) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008				
Denominación	Monto Año 2006 M\$ ¹²	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
• Ingresos	5.486.781	6.312.114	6.452.003	
Transferencias Corrientes				
Rentas de la propiedad		17.021		
Ingresos de Operación	987.433	1.177.269	1.039.187	
Otros ingresos Corrientes	76.632	86.019	28.655	
Aporte Fiscal	4.422.716	4.608.525	5.381.456	
Venta Activos no Financieros		423.280	2.605	
Venta Activos Financieros				
Saldo Inicial de caja		139.398	100	
• Gasto	5.492.277	6.312.114	6.452.003	
Gasto en Personal	3.267.448	3.374.884	3.621.316	
Bienes y Servicios de Consumo	595.842	716.301	812.302	
Prestaciones de seguridad Social	71.284	3.933		
Transferencias Corrientes	621.569	727.760	1.019.517	
Adquisición de Activos no Financieros	461.797	512.291	835.867	
Adquisición de Activos Financieros				
Iniciativas de Inversión	398.219	362.159	162.801	
Servicio de la Deuda	76.118	108.548	100	
Saldo Final de Caja		506.238	100	
RESULTADO	-5.496	506.243		

¹² La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas
			INGRESOS	5.492.341	6.350.779	6.312.114	38.665	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES					
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD		17.869	17.021	848	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	986.037	1.096.379	1.177.269	- 80.890	16
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	24.519	65.329	86.019	- 20.690	
09			APORTE FISCAL	4.473.245	4.608.524	4.608.525	1	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	8.440	423.280	423.280		
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS					
15			SALDO INICIAL DE CAJA	100				
			GASTOS	5.492.341	6.350.779	5.805.876	544.903	
21			GASTO EN PERSONAL	3.233.250	3.409.339	3.374.884	34.455	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	666.980	767.962	716.301	51.661	17
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		3.933	3.933		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	736.920	736.920	727.760	9.160	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	519.810	519.810	512.291	7.519	
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	335.181	384.167	362.159	22.008	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	100	108.548	108.548		
35			SALDO FINAL DE CAJA	100				

¹³ Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

¹⁴ Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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

¹⁶ Se percibieron mas ingreso propios que los proyectados dado la consolidación del sistema de declaración electrónico e-declarador
¹⁷ se efectuó una modificación presupuestaria, pero esta al ser tramitada muy a fin de año por parte de Dipres no se pudieron efectuar algunas licitaciones.

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2007/ 2006	Notas
			2005	2006	2007		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ²⁰ / N° total de decretos modificatorios]*100		67	25	25		
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ²¹]		21.190	22.158	24.195		
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ²² / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100		16,9	16,1	17,8		
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²³ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100		9,8	10,4	8,9		

¹⁸ Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

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

²¹ 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.

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

²³ Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

e) Transferencias Corrientes²⁴

Cuadro 6 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2007 ²⁵ (M\$)	Presupuesto Final 2007 ²⁶ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁷	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	575.847	575.847	571.286	4.562	
Bienes y Servicios de Consumo	161.073	161.073	156.474	4.599	
Inversión Real					
Otros ²⁸					
TOTAL TRANSFERENCIAS	736.920	736.920	727.760	9.160	

²⁴ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁵ Corresponde al aprobado en el Congreso.

²⁶ Corresponde al vigente al 31.12.2007.

²⁷ Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

²⁸ Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

f) Iniciativas de Inversión²⁹

1. **Nombre:** Diagnostico y crecimiento call center
Tipo de Iniciativa: Estudio básico 30066853-0
Objetivo: Disponer de un sistema que permita entregar información, atender requerimientos e interactuar con la comunidad usuaria en general, brindando un servicio oportuno, pertinente y consistente
Beneficiarios: Se estima en cuatro millones. Además, las grandes industrias que participan en el mercado energético, pequeñas y medianas empresas, profesionales y prestadores de servicios.

2. **Nombre:** Equipamiento Tecnológico para Control Calidad de Suministro
Tipo de Iniciativa: Proyecto. Código BIP: 30048083-0
Objetivo: Preparación del diseño que permita el Dpto. Ingeniería de Electricidad procesar los grandes volúmenes de información que recolecta de las empresas del sector para asegurar la calidad de los servicios que entregan.
Beneficiarios: Toda la Población.

- Nombre:** Análisis Regulación para los Combustibles de Sustitución
Tipo de Iniciativa: Estudio Básico. Código BIP: 30045838-0
Objetivo: Conocer la actual situación de los combustibles de sustitución que se utilizan en el territorio nacional, desde Arica a Punta Arenas.
Beneficiarios: Toda la población.

4. **Nombre:** Análisis Estandarización de información de la calidad del gas.
Tipo de Iniciativa: Estudio básico BIP: 30066951-0
Objetivo: Verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en las disposiciones y normas técnicas de distribución de gas
Beneficiarios: Toda la población.

5. **Nombre:** Construcción Rediseño Biblioteca Técnico Jurídica Especializada
Tipo de Iniciativa: Estudio básico Código BIP: 30067581
Objetivo: Mejorar sustantivamente el resultado de las consultas efectuadas a la SEC por todo tipo de usuarios que necesitan de opiniones jurídico legales respecto de los temas energéticos.
Beneficiarios: Gobierno, Parlamento, Servicios públicos, Consumidores, Poder Judicial, Ministerios, Empresas Y SEC.

6. **Nombre:** Actualización Manejo e Implementación de cambios normativa eléctrica.
Tipo de Iniciativa: Estudio básico Proyecto Código BIP: 30069261-0
Objetivo: Definir procesos e implementar automatizaciones que permitan la fiscalización de las nuevas exigencias contempladas en las recientes modificaciones normativas (Cambios en las Leyes, Reglamentos, Normas Técnicas y Manuales de procedimientos)
Beneficiarios: Toda la población.

²⁹ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

6. Nombre: Actualización Sistema de Certificación de instalaciones Interiores.

Tipo de Iniciativa: Estudio básico Proyecto Código BIP: 30066085-0

Objetivo: Actualizar el sistema computacional de Certificación e inspección periódica "CIIGe"

Beneficiarios: Toda la población.

Cuadro 7
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³⁰	Ejecución Acumulada al año 2007 ³¹	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 ³²	Ejecución Año 2007 ³³	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Equipamiento Tecnológico para el control de la Calidad de Suministro	46.000	35.587	77,4	27.000	16.968	62,8	32	
Análisis Regulación Combustibles de Sustitución	27.836	27.046	97,1	14.470	13.970	96,5	500	
Diagnóstico y Crecimiento Call Center	45.000	36.576	81,2	45.000	36.576	81,2	8.424	
Análisis estandarización de Información Calidad del Gas	6.000	5.830	97,1	6.000	5.830	97,1	170	
Construcción Rediseño Biblioteca Técnico Jurídica Especializada	12.000	11.498	95,8	12.000	11.498	95,8	502	
Actualización manejo e Implementación Cambios Formativa Eléctrica	16.788	16.500	98,3	16.788	16.500	98,3	288	
Actualización Sistema Certificación Instalaciones Interiores	26.000	25.748	99,0	26.000	25.748	99,0	252	
Equipamiento y Habilitación Tecnológica Nuevo Edificio SEC	1.210.803	920.467	76,0	236.909	235.070	99,3	1.839	

30 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

31 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2007.

32 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2007.

33 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2007.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño 2007.

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2005	2006	2007				
Fiscalización Directa	<u>Eficiencia/Producto</u>	((Promedio mensual (sumatoria (N° de Fiscalizaciones mes t)/Número de fiscalizadores mes t))								
	1 Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador	%	16	29	18	14	SI	127		
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									
Fiscalización por certificación	<u>Eficacia/Producto</u>	((N° de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas /N° entidades de certificación de instalaciones interiores de gas)*100)								
	2 Porcentaje de entidades de certificación de instalaciones interiores de gas fiscalizadas	%	100	100	100	100	SI	100		
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									
Autorizaciones - Concesiones	<u>Eficacia/Producto</u>	((N° de concesiones tramitadas/N° total de concesiones recibidas)*100)								
	3 Porcentaje de concesiones tramitadas	%	68.3	78.0	43.1	40.0	SI	107		
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									

³⁴ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

³⁵ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2005	2006	2007				
Autorizaciones - Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>	((Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año t)/N° de concesiones tramitadas en año t))								
	4 Tiempo promedio de tramitación de concesiones		Días	544	278	358,37	201	NO	56	
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									
Atención de usuarios - Atención de consultas/ reclamos	<u>Calidad/Producto</u>	((N° de reclamos resueltos en año t/N° total de reclamos recibidos en año t)*100)								
	5 Porcentaje de reclamos resueltos		%	88.1	92.0	94.8	88.9	SI	107	
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									
Atención de usuarios - Atención de consultas/ reclamos	<u>Calidad/Producto</u>	((N° de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)								
	6 Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo no superior a una semana		%	88.4	96.2	92.1	87.5	SI	105	
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									
Atención de usuarios - Atención de consultas/ reclamos	<u>Calidad/Producto</u>	((Promedio mensual[Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes t/N° de funcionarios mes t)]))								
	7 Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionarios en la Unidad de Atención de Usuarios		Reclamos	221	313	397	225	SI	176	
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2005	2006	2007				
Atención de usuarios - Atención de consultas/ reclamos	<u>Calidad/Producto</u>	((Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año t)/N° de reclamos ingresados y resueltos en año t))	Días	11	2	4	10	SI	100	
	8 Tiempo promedio de resolución de reclamos									
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									

Atención de usuarios - Atención de consultas/ reclamos	<u>Calidad/Producto</u>	((N° de reclamos resueltos entre 8 y 30 días corridos en año t/N° total de reclamos resueltos en año t)*100)	%	2.2	2.3	7.0	3.5	SI	200	
	9 Porcentaje de reclamos resueltos que lo es en un plazo de entre 8 días y un mes									
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									

Porcentaje global de cumplimiento:90%

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007

Objetivo ³⁶	Producto ³⁷	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁸
Instalar sistema de etiquetado de Eficiencia Energética y ampliar el listado de productos con obligatoriedad de certificación y etiquetado.	1. 1.-Sistema de Etiquetado de Eficiencia Energético instalado y en evaluación para Refrigeradores, lámparas incandescentes y lámparas fluorescentes compactas.. 2.-Listado de productos para ingresar al sistema de certificación de Eficiencia Energética para el año 2008. 3.-Capacitación a los actores involucrados y difusión a los usuarios	Aumentar productos con etiquetas de eficiencia energética	1º Trimestre NO REQUIERE 2º Trimestre CUMPLIDO 3º Trimestre MEDIO 4º Trimestre CUMPLIDO
Automatizar etapas del proyecto de concesiones, con la utilización de herramientas tecnológicas, de forma de aumentar la calidad del trabajo y disminuir los tiempos de tramitación	1. Principales procesos para concesiones automatizados a través de herramientas y aplicaciones electrónicas, lo que permitirá un mayor seguimiento y control en su ejecución, como también una optimización del tiempo en la tramitación de las mismas.	Aumentar eficiencia en razón del tiempo en la tramitación de concesiones eléctricas.	1º Trimestre NO REQUIERE 2º Trimestre CUMPLIDO 3º Trimestre MEDIO 4º Trimestre CUMPLIDO
Estudio sobre la viabilidad de implementar un sistema de certificación de Instalaciones Eléctricas de Consumo en Baja Tensión.	Informe sobre resultados del estudio y propuestas sobre un sistema de certificación de Instalaciones Eléctricas en Baja Tensión.	Estudio de viabilidad para certificar las instalaciones interiores eléctricas	1º Trimestre NO REQUIERE 2º Trimestre CUMPLIDO 3º Trimestre BAJO 4º Trimestre CUMPLIDO

³⁶ Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

³⁷ Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

³⁸ Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Cuadro 9
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007

Objetivo ³⁶	Producto ³⁷	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁸
<p>Modificar aspectos del Reglamento del área de Combustibles Líquidos (DS90) para que permita transparentar el mercado, aumentar la competitividad del sector, reducir las barreras de entrada, aumentar la confiabilidad de la industria, mejorar la productividad del sector público e incorporar desarrollo normativo de Biocombustibles</p>	<p>1. 1.- Nuevo Reglamento en el área de seguridad de combustibles líquidos en el que se ha plasmado la experiencia adquirida durante la aplicación del actual reglamento desde 1996 a la fecha y se han incorporando los desarrollos tecnológicos sobre la materia que han tenido lugar</p> <p>2.-Documento que contenga las Especificaciones de calidad del biodiesel, del etanol y sus mezclas con combustibles fósiles; propuesta de normas de seguridad asociado al manejo de estos productos; normas técnicas para la incorporación</p>	<p>Modificación del reglamento de instalaciones de combustibles líquidos.</p>	<p>1º Trimestre</p> <p>2º Trimestre CUMPLIDO</p> <p>3º Trimestre CUMPLIDO</p> <p>4º Trimestre CUMPLIDO</p>
<p>Desarrollar un nueva estructura organizacional y dotación de la SEC.</p>	<p>Documento consensuado con la Asociación de Funcionarios, que sirva como proyecto de ley que modifique la actual estructura de la SEC</p>	<p>Desarrollo de nueva estructura organizacional de la SEC.</p>	<p>1º Trimestre CUMPLIDO</p> <p>2º Trimestre BAJO</p> <p>3º Trimestre CUMPLIDO</p> <p>4º Trimestre BAJO</p>

● **Anexo 6: Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

1.- Instalar sistema de etiquetado de Eficiencia Energética y ampliar el listado de productos con obligatoriedad de certificación y etiquetado.

- Sistema de Etiquetado de Eficiencia Energético instalado y en evaluación para Refrigeradores, lámparas incandescentes y lámparas fluorescentes compactas.
- Listado de productos para ingresar al sistema de certificación de Eficiencia Energética para el año 2008.
- Capacitación a actores involucrados y difusión a los usuarios.

Resultado: Meta Cumplida.

La obligación de etiquetar se estableció mediante la R.E.Nº 0690 del 24.05.07, estableciéndose además el plazo máximo de adopción de la Reglamentación para cada producto.

Respecto a nuevos productos que pudieran ingresar al sistema durante 2008, en base a la experiencia Internacional y de los países de la zona (Brasil y Argentina), durante el año se trabajó en la Normas de Etiquetado y Ensayo del INN de Lámpara Tubular Fluorescente, Standby, Motores, Aire Acondicionado y Balastos Electromagnéticos y Electrónicos.

En capacitaciones, durante el año se realizaron Seminarios de Etiquetado E.E. en Antofagasta, Concepción y Puerto Montt, Seminario capacitación vendedores Etiquetado E.E. en Temuco, Valparaíso, Santiago y Punta Arenas.

2.- Automatizar etapas del proyecto de concesiones, con la utilización de herramientas tecnológicas, de forma de aumentar la calidad del trabajo y disminuir los tiempos de tramitación.

- Principales procesos para concesiones automatizados a través de herramientas y aplicaciones electrónicas, lo que permitirá un mayor seguimiento y control en su ejecución, como también una optimización del tiempo en la tramitación de las mismas.
- A diciembre del año 2007, se elaboró informe que recoge y describe los avances, sistematizando la información relevante del trabajo de automatización de los principales procesos para la tramitación de Concesiones, información que resulta altamente relevante para los próximos pasos de este proyecto.

Resultado: Meta Cumplida.

Con los resultados del informe mencionado, se planificaron los pasos a seguir durante el año 2008, lo que considera la automatización de nuevas etapas y procesos en la tramitación de concesiones, esperándose llegar en el año 2008 a más de 20 nuevas ordenes de servicio automatizadas y 8 formalizadas.

3.- Estudio sobre la viabilidad de implementar un sistema de certificación de Instalaciones Eléctricas de Consumo en Baja Tensión.

3.1. Informe sobre resultados del estudio y propuestas sobre un sistema de certificación de Instalaciones Eléctricas en Baja Tensión.

- Se elaboró un informe final detallado, que incluye el levantamiento de la información recopilada en relación a la conveniencia de construir un sistema de certificación de instalaciones eléctricas de consumo en baja tensión y se elaboró la propuesta de un Marco General de lo que será el Sistema de Certificación a aplicar en el país.

Resultado: Meta Cumplida.

En base a las mejores prácticas internacionales recogidas y a los estudios y evaluaciones realizadas, a fines de diciembre se cuenta con una propuesta de Marco General de un Sistema de Certificación a aplicar en el país, que es puesto en conocimiento de la Superintendente, el que determina que durante el año 2008 se continúa con la fase de Implementación del Sistema de Certificación de Instalaciones Eléctricas de Consumo en Baja Tensión.

4.- Modificar aspectos del Reglamento del área de Combustibles Líquidos (DS90) para que permita transparentar el mercado, aumentar la competitividad del sector, reducir las barreras de entrada, aumentar la confiabilidad de la industria, mejorar la productividad del sector público e incorporar desarrollo normativo de Biocombustibles.

- Nuevo Reglamento en el área de seguridad de combustibles líquidos en el que se ha plasmado la experiencia adquirida durante la aplicación del actual reglamento desde 1996 a la fecha y se han incorporando los desarrollos tecnológicos sobre la materia que han tenido lugar.
- Documento que contenga las Especificaciones de calidad del biodiesel, del etanol y sus mezclas con combustibles fósiles; propuesta de normas de seguridad asociado al manejo de estos productos; normas técnicas para la incorporación.

Resultado: Solo en primer semestre se califico alta, posteriormente se cumplió a cabalidad.

Mediante Ord. 5881 del 27.12.07 se envió al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, la versión final del Proyecto de Decreto que Aprueba Reglamento de Seguridad para la Refinación, Transporte, Recepción, Almacenamiento, Distribución y Abastecimiento Vehicular e Industrial de

Combustibles Líquidos, incluida la compilación y evaluación de los comentarios y observaciones producto de la consulta pública

5.-Desarrollar un nueva estructura organizacional y dotación de la SEC.

- Documento consensado con la Asociación de Funcionarios, que sirva como proyecto de ley que modifique la actual estructura de la SEC.

Resultado: Meta Cumplida.

El documento final que contiene la propuesta de nueva estructura y dotación de SEC se encuentra totalmente consensado con la Asociación de Funcionarios y la tramitación para su formalización se encuentra en curso, despachándose en los próximos días al Ministerio de economía Fomento y Reconstrucción.

● Anexo 7: Cumplimiento Metas de Eficiencia Institucional

El servicio en el año 2007 presento dos sistemas capacitación perteneciente al área de Gestión Desarrollo de Personas y control de gestión vinculado al área de Gestión Estratégica, a su vez se eximio de las áreas de gestión del riesgo, eficiencia y transparencia en la gestión pública y atención de clientes, básicamente el servicio se exime porque no es posible desarrollar el instrumento durante un trimestre.

● Metas comprometidas año 2007

Área	Sistema	Metas específicas comprometidas	Ponderador
Gestión Estratégica	Planificación / Control de gestión	Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución, de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos.	20%
Gestión desarrollo de personas	Capacitación	Disponer el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación	80%

● Modificación de metas

Área	Sistema	Cambios
Gestión Estratégica	Planificación / Control de gestión	Texto Original Disponer el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación.
		Texto Propuesta Del objetivo N° 1 el Servicio se compromete solamente a disponer el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación que realiza reuniones periódicas e informa de sus actividades.
		Texto Justificación Modificación realizada dado el período del año en que se comprometen las metas de eficiencia 2007.
Gestión desarrollo de personas	Capacitación	Texto Original Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución, de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.
		Texto Propuesta Del objetivo N° 1 el Servicio se compromete solamente a establecer la misión, objetivos estratégicos y productos estratégicos (bienes y/o servicios) de la Institución. Identificar la legislación que enmarca su misión para establecer sus definiciones estratégicas, identificar las Prioridades Gubernamentales (aquellas establecidas por SEGPRES y las prioridades Ministeriales) para establecer sus definiciones estratégicas. No incluye la opinión de los funcionarios y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.
		Texto Justificación Modificación realizada dado el período del año en que se comprometen las metas de eficiencia 2007.

- **Áreas y sistemas eximidos y su justificación**

Área	Sistema	Justificación
Gestión de riesgos	Auditoria Interna	Servicio no compromete metas para el año 2007 en este sistema, debido a que la implementación del instrumento no es posible desarrollarla durante el último trimestre del año (octubre - diciembre).
Eficiencia y transparencia en la gestión pública	Compras y Contrataciones	Servicio no compromete metas para el año 2007 en este sistema, debido a que la implementación del instrumento no es posible desarrollarla durante el último trimestre del año (octubre - diciembre).
	Sistema integral de atención a clientes, usuarios y beneficiarios	Servicio no compromete metas para el año 2007 en este sistema, debido a que la implementación del instrumento no es posible desarrollarla durante el último trimestre del año (octubre - diciembre).
Atención a Clientes	Gobierno electrónico	Servicio no compromete metas para el año 2007 en este sistema, debido a que la implementación del instrumento no es posible desarrollarla durante el último trimestre del año (octubre - diciembre).

- **Anexo 8: Proyectos de Ley**

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2007.