

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo a Junio 2009	Estimación 2012	Meta 2010	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1 Porcentaje de instalaciones rechazadas respecto del total de instalaciones riesgosas fiscalizadas. <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de instalaciones rechazadas en año t/Total de instalaciones riesgosas fiscalizadas en año t)*100	0 %	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	12 % (1247/10391)*100	0 %	80 % (5896/7370)*100	10%	Formularios/Fichas Sistema e-declarador	1	
•Atención de los clientes -Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de reclamos resueltos en plazo menor a 60 días/N° total de reclamos ingresados en un año)*100	0.0 %	N.C.	4.3 % (58.0/1352.0)*100	2.5 % (50.0/2026.0)*100	0.0 %	20.0 % (700.0/3500.0)*100	10%	Formularios/Fichas Sistema de Información Times	2	
•Fiscalización -Fiscalización Directa •Fiscalización -Fiscalización Indirecta	<u>Eficiencia/Producto</u> 3 Promedio mensual de fiscalizaciones directas e indirectas por fiscalizador <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	Promedio mensual (sumatoria N° de fiscalizaciones directas e indirectas en mes t)/N° de fiscalizadores mes t	0.0 número	N.C.	11.2 número 692.0/62.0	6.7 número 415.3/62.0	0.0 número	10.1 número 626.0/62.0	20%	Formularios/Fichas Sistema e-declarador	3	
•Institucional	<u>Eficacia/Proceso</u>	(Sumatoria	0.0 %	N.C.	81.8 %	40.0 %	0.0 %	100.0 %	15%		4	

	4 Porcentaje de cumplimiento del programa Desarrollo de Normativas, Reglamentos y Protocolos. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(protocolos, reglamentos, normas técnicas) realizadas en el año t/Total de protocolos, reglamentos y normas técnicas programadas a desarrollar en el año t)*100			(9.0/11.0)*100	(4.0/10.0)*100		(9.0/9.0)*100		Formularios/Fichas Sistema Información Times		
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<u>Calidad/Productos</u> 5 Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Distribución Eléctricas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de distribución eléctricas en año t/Número de concesiones de distribución eléctricas tramitadas en año t)	0 días (0/0)	0 días (0/0)	N.C.	390 días (10140/26)	351 días (33000/94)	400 días (10000/25)	15%	Reportes/Informes Sistema de aplicaciones para concesiones	5	
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<u>Calidad/Productos</u> 6 Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Generación Eléctricas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de generación eléctricas en año t/número de concesiones tramitadas de generación eléctricas en año t)	0 días (0/0)	0 días (0/0)	N.C.	187 días (374/2)	400 días (8400/21)	260 días (3120/12)	15%	Reportes/Informes Sistema de aplicaciones para concesiones	6	
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<u>Calidad/Productos</u> 7 Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Transmisión Eléctricas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de transmisión eléctricas en año t/Número de concesiones de transmisión eléctricas tramitadas en año t)	0 días (0/0)	0 días (0/0)	N.C.	435 días (2175/5)	450 días (2700/6)	360 días (4680/13)	15%	Reportes/Informes Sistema de aplicaciones para concesiones	7	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se considera como supuesto que durante el año 2010 se habrá implementado en todas los Departamentos y Direcciones Regionales, el modelo de focalización por riesgo en el proceso de fiscalización.
- 2 Se estima que para el año 2010 ingresen un total de 3500 reclamos aproximadamente. Para esta estimación se ha considerado la cantidad de reclamos que han ingresado durante el año 2009 a esta Superintendencia, en los cuales se ha registrado un incremento de presentación de reclamos atribuibles a problemas masivos de facturación, cuya resolución reviste una complejidad mayor.
- 3 Se considera el supuesto que durante el año 2010 se habrá implementado en todas los Departamentos y Direcciones Regionales, el modelo de focalización por riesgo en el proceso de fiscalización
- 4 El desarrollo normativo está ligado a las necesidades de la industria, mercado y usuarios, luego el programa puede tener variaciones en el número de desarrollos anuales dependiendo de las necesidades del mercado.
- 5 Se considera como supuesto que las concesiones que ingresen para su tramitación corresponderán a proyectos de distribución, cuya envergadura estará dentro de lo que ha sido la media de los proyectos ingresados ultimamente.
- 6 Se considera como supuesto que las concesiones que ingresen para su tramitación corresponderán a proyectos de generación cuya envergadura estará dentro de lo que ha sido la media de los proyectos ingresados ultimamente.
- 7 Se considera como supuesto que las concesiones que ingresen para su tramitación corresponderán a proyectos de transmisión, cuya envergadura estará dentro de lo que ha sido la media de los proyectos ingresados ultimamente.