

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización -Fiscalización Directa 	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>1 Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t</p>	0.0 número	10.6 número 697.8/66.0	15.4 número 923.5/60.0	10.8 número 680.1/63.0	10.1 número 633.3/63.0	10.0 número 600.0/60.0	20%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>"Informe mensual de indicadores BGI", presentado por cada centro de responsabilidad. Este se construye en base a la información ingresada en las aplicaciones y herramientas informáticas dispuestas por el Servicio como soporte para la gestión y administración de la información de declaraciones y fiscalización.</p>	1	1
<ul style="list-style-type: none"> •Autorizaciones y registros -Concesiones 	<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>2 Tiempo promedio de tramitación de concesiones de transmisión eléctrica, de acuerdo a los tiempos de tramitación que le</p>	<p>Sumatoria(tiempo de la elaboración y despacho del documento final de las solicitudes tramitadas en</p>	0 días	N.M.	195 días 1953/10	142 días 1700/12	167 días 2500/15	145 días 2180/15	30%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>"Informe mensual de indicadores BGI", presentado por el centro de</p>	2	2

	corresponden a la SEC en la tramitación total de una concesión Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	el año t)/total de concesiones de transmisión eléctrica tramitadas en el año t								responsabilidad.		
•Atención de la Ciudadanía -Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> 3 Porcentaje de reclamos atendidos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 90 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 90 días/Total de reclamos ingresados en el período t.)*100	0 %	N.M.	20 % (1684/8422)*100	27 % (1360/5072)*100	23 % (2410/10478)*100	60 % (5400/9000)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> "Informe mensual de indicadores BGI", presentado por el centro de responsabilidad.	3	3
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4 Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones riesgosas inspeccionadas en el año t)*100	0 % (0/0)*100	59 % (2714/4578)*100	83 % (2539/3074)*100	95 % (1771/1871)*100	80 % (2400/3000)*100	80 % (2560/3200)*100	30%	<u>Reportes/Informes</u> "informe mensual de indicadores BGI", presentado por cada centro de responsabilidad. Este se construye en base a la información ingresada en las aplicaciones y herramientas informáticas dispuestas por el Servicio como soporte para la gestión y administración.	4	4
•Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Porcentaje de Normativas	(Sumatoria (Normativas técnicas, Reglamentos y	81.8 % (9.0/11.0)*100	120.0 % (12.0/10.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	46.2 % (6.0/13.0)*100	100.0 % (13.0/13.0)*100	100.0 % (23.0/23.0)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> "informe	5	5

	técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Protocolos) elaborados el año t/N° total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t)*100								mensual de indicadores BGI", presentado por el centro de responsabilidad. Este se construye en base a la información ingresada en las aplicaciones y herramientas informáticas dispuestas por el Servicio como soporte para la gestión y administración.		
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 Las fiscalizaciones directas, son aquellas donde el personal técnico se constituye personalmente en terreno y las fiscalizaciones indirectas corresponde a aquellas donde se analiza de forma documental la información técnica de los proyectos ingresados a esta Superintendencia. A partir del segundo semestre del año 2009, esta Superintendencia ha estado implementando un sistema de fiscalización focalizado en el riesgo de las instalaciones eléctricas y de combustibles, a objeto de que el uso de los recursos públicos esté concentrado o focalizado en aquellos lugares donde es más necesario y su aplicación genere una corrección en el mercado. Es por ello, que la tendencia será disminuir el número de fiscalizaciones con la implementación del sistema de selección de instalaciones a fiscalizar priorizadas por riesgo, esto permite eliminar las salidas innecesarias a terreno y utilizar esos recursos y tiempo de manera más adecuada. Se hace presente que las fiscalizaciones en instalaciones deficientes, requieren una mayor dedicación por cada caso, toda vez que detonan procesos administrativos que cada fiscalizador debe ejecutar.

2 1. Este indicador determina el tiempo promedio en días cronológicos que existe entre que el expediente de la solicitud de concesión se ha completado y el documento que emite SEC para terminar con el trámite de la concesión.

2. Las solicitudes contabilizadas serán aquellas cuyo expediente se completen entre el 1 de octubre del año anterior al del estudio y el 30 de septiembre del año en estudio (Ej. Para el 2012, el período a considerar es 1 de octubre 2011 al 30 de septiembre 2012).

3. Se entenderá que una concesión ha sido tramitada cuando :

Se emita el informe y proyecto de decreto; la solicitud de concesión se declare inadmisibles; la solicitud de concesión sea devuelta por SEC al peticionario (por no completar información faltante); la solicitud de concesión sea retirada por el peticionario; la solicitud de concesión sea apercibida o se declare abandono

4. Se entenderá que una solicitud de concesión ha completado su expediente cuando :

Se reciba la última respuesta a las oposiciones interpuestas; se reciba la última notificación de servidumbre; se reciba respuesta de los organismos involucrados (Difrol, Min. De bienes Nacionales, otros); se reciban todas las publicaciones por parte del peticionario y, se reciban todas las correcciones o nuevos antecedentes solicitados.

5. El medio de verificación declarado para el indicador, está asociado al sistema de registro y tramitación de concesiones denominado Backend, el cual es un sistema interno en donde se registran las solicitudes ingresadas y los grandes hitos respecto a su tramitación interna en SEC. Dicho sistema es utilizado sólo por la Unidad de Concesiones. El ingreso documental y su despachado es verificado a través de Times, sistema transversal a SEC de registro y flujo documental.

3 1. Se ha creado este indicador con el objeto de medir de forma más precisa la gestión de reclamos, estableciendo una meta que de cuenta del total de reclamos resueltos, en relación al total de reclamos que recibe la Superintendencia en un año a lo largo de todo el país.

2. La generación de la meta 2012 se basa en la capacidad instalada que existe a nivel nacional con los ajustes de personal y los sistemas en proceso de instalación para la resolución de reclamos, lo que permitiría resolver dentro del periodo establecido alrededor 5.400 reclamos aproximadamente, lo cual corresponde al 60% de la proyección de reclamos que se esperan para el año 2012 (que corresponde a un máximo de 9.000 reclamos).

3. Que durante el año 2012 existirá una leve baja en el número total de reclamos, en la medida que se resuelvan los procesos en curso, derivados de las contingencias que han afectado al sector. No obstante lo cual, se prevé que las tasas de ingresos se mantengan elevadas, cercanas a los niveles de los últimos tres años.

4. Durante el 2012 se iniciará la instalación del sistema electrónico de gestión de reclamos en las Regiones donde se está implementando el SIAC, lo que contribuirá a mantener el nivel de tramitación, aun cuando ya no operen los equipos de contingencia organizados para absorber la alta demanda 2010 y 2011.

5. Se consideran reclamos técnicos, de carácter complejo, que requieren análisis de periodos de facturaciones, solicitud de información a las empresas, y en muchas ocasiones, visitas inspectivas a terreno previo a la resolución. Se toma en consideración también que la legislación vigente otorga plazos legales a las empresas para dar respuesta a los requerimientos de la SEC, los que pueden ser prorrogados, lo que en muchos casos eleva los tiempos de tramitación de manera importante.

6. Este Servicio ha decidido adoptar medidas tendientes a resolver un amplio número de reclamos en el plazo establecido. Dentro de estas medidas se encuentran: la readecuación de los procedimientos de atención de reclamos en cada una de las unidades de esta Superintendencia; puesta en servicio, en el corto plazo, de un sistema electrónico de gestión de reclamos; y, la contratación de profesionales y creación de un equipo de trabajo que se hará cargo del bolsón de reclamos generado por los eventos extraordinarios y masivos vinculados a problemas de facturación de empresas del sector eléctrico durante los años 2009, 2010 y 2011.

4 Se entiende por instalaciones rechazadas, todas aquellas que no cumplen con la normativa vigente. Las instalaciones riesgosas las proporciona un modelo que identifica con una exactitud del 80% su condición de riesgosas. Cabe señalar, que para este indicador, las inspecciones a las instalaciones son directas, definidas como aquellas donde el personal técnico se constituye personalmente en terreno.

5 1. Se ha definido este indicador con el objeto de medir y controlar la capacidad que tiene esta institución de elaborar y/o actualizar normas, reglamentos y protocolos, según los requerimientos del mercado y las prioridades que vaya estableciendo el Ministerio de Energía. Se entenderá como protocolo elaborado al momento de emitir la Resolución Exenta que aprueba dicho protocolo.

2. Se elaborará un Programa Preliminar a Diciembre del año previo a informar, Programa que será validado en el primer trimestre del año a informar, en el proceso de fijación de las Metas Interinstitucional.

Supuesto Meta:

1 1. Se considera que para el cumplimiento de la meta del año 2012, el número de fiscalizadores permanecerá constante en el transcurso del año. En la gestión de los fiscalizadores se considera inspecciones directas e indirectas y priorizando en las inspecciones a terreno bajo el modelo de riesgo que ha implementado esta Superintendencia.

2. Se considera que el personal fiscalizador se mantendrá cumpliendo las labores para las que está destinado, que no deberá ser redestinado a atender situaciones excepcionales distintas a las fiscalizaciones, como por ejemplo, atención y procesamiento de reclamos en caso de presentarse nuevas contingencias en el sistema.

2 Para dar cumplimiento a la meta establecida, y dada la capacidad instalada del Servicio en la materia, es necesario que se cumplan los siguientes supuestos (dada su calidad de factores externos que no dependen del actuar de la SEC):

1. Las solicitudes de Concesiones tendrán una longitud de línea igual o menor a 100 kms.
2. El número de predios afectados sea menor a 200.
3. Que el ingreso de solicitudes no será superior a 15 durante el año.

3 1. Que no se registraran nuevos eventos que detonen reclamos masivos a cifras que dificulten la mantención del porcentaje de tramitación comprometido.

2. Que las empresas del sector eléctrico adoptarán el sistema electrónico de gestión de reclamos que está implementando la SEC en el marco del SIAC y que considera una interfaz compartida de gestión; y, que los sistemas serán compatibles.

3. Que las empresas responderán de manera online a los requerimientos de información de la SEC (a través del sistema electrónico), dentro de los plazos otorgados.

4 La meta se concibe con el supuesto de que se ejecuta el programa de fiscalización con Foco en Riesgo, logrando minimizar las desviaciones generadas por requerimientos externos (autoridades comunales, Regionales y nacionales), y que los ajustes realizados a los parámetros del sistema posibilitan mantener el foco en 80% a pesar de la corrección que puede presentar un segmento de mercado a raíz de la fiscalización más directa y permanente sobre su área de negocio.

5 1. No existirán definiciones distintas a la entregada hasta la fecha por el Ministerio de Energía, o prioridades Gubernamentales que puedan alterar o modificar la programación de desarrollo normativo comprometida en primera instancia al 30 de diciembre del año previo y ratificada a más tardar en el mes de marzo del año en evaluación.

2. Un eventual cambio del Programa durante el año a informar, será solo bajo requerimiento interno debidamente justificado y con el nivel de validación requerido, o bien a solicitud del Ministerio de Energía, ya sea por cambio de prioridades o alguna solicitud expresa sobre la materia.