

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>1 Porcentaje de instalaciones rechazadas en el año t, respecto del total de instalaciones inspeccionadas en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones inspeccionadas en el año t)*100</p>	83 % (6437/7719)*100	79 % (5149/6497)*100	85 % (6173/7295)*100	83 % (2737/3302)*100	83 % (5472/6600)*100	80 % (5200/6500)*100	30%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>"Reporte: Resultado de indicadores institucionales SEC". Este reporte es elaborado trimestralmente por el departamento Secretaría General, y se basa en la información contenida en los distintos sistemas informáticos utilizados en la SEC (por ejemplo, TIMES, E-declarador, Cognos).</p>	1
•Fiscalización -Fiscalización Directa	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>2 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>	10.4 número 643.0/62.0	10.4 número 541.8/52.0	10.9 número 607.9/56.0	10.8 número 550.3/51.0	10.4 número 530.0/51.0	10.3 número 515.0/50.0	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>"Reporte: Resultado de indicadores institucionales SEC". Este reporte es elaborado trimestralmente por el departamento Secretaría General, y se basa en la información contenida en los distintos sistemas informáticos utilizados en la SEC (por ejemplo,</p>	2

										TIMES, E-declarador, Cognos).	
<p>●Fiscalización -Fiscalización Directa</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de ejecución de las actividades del subprograma de fiscalización de combustibles líquidos en el año t, respecto del total de actividades programadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en año t /500 tanques de almacenamiento de combustibles líquidos en programa)*100</p>	0.0 %	N.M.	95.2 % (647.0/680.0)*100	64.0 % (320.0/500.0)*100	100.0 % (500.0/500.0)*100	100.0 % (500.0/500.0)*100	20%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Reporte "Resultado de indicadores institucionales SEC", 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. Los reportes serán mensuales y corresponderán a los meses de abril a agosto.</p>	3
<p>●Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Sumatoria (Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos) elaborados el año t/N° total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t)*100</p>	100.0 % (13.0/13.0)*100	100.0 % (23.0/23.0)*100	100.0 % (19.0/19.0)*100	0.0 % (0.0/15.0)*100	100.0 % (15.0/15.0)*100	100.0 % (15.0/15.0)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>"Reporte: Resultado de indicadores institucionales SEC", 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.</p>	4

<p>•Autorizaciones y registros -Concesiones</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Tiempo promedio de tramitación de concesiones de transmisión eléctrica, de acuerdo a los tiempos de tramitación que le corresponden a la SEC en la tramitación total de una concesión</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria(tiempo de la elaboración y despacho del documento final de las solicitudes tramitadas en el año t)/total de concesiones de transmisión eléctrica tramitadas en el año t</p>	<p>N.M.</p>	<p>80 días 2635/33</p>	<p>73 días 1818/25</p>	<p>62 días 1423/23</p>	<p>76 días 3583/47</p>	<p>112 días 3360/30</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> "Reporte: Resultado de indicadores institucionales SEC". 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.</p>	<p>5</p>
<p>•Atención de la Ciudadanía -Atención de Consultas y Reclamos.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de reclamos resueltos en el periodo t, en un plazo menor o igual a 60 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días/Total de reclamos ingresados en el periodo t)*100</p>	<p>28 % (1101/3995)*100</p>	<p>64 % (5217/8124)*100</p>	<p>0 % (0/0)*100</p>	<p>69 % (2630/3806)*100</p>	<p>81 % (7300/9000)*100</p>	<p>85 % (8500/10000)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> "Reporte: Resultado de indicadores institucionales SEC". Este reporte es elaborado trimestralmente por el Departamento Experiencia del Cliente, y se basa en la información contenida en los distintos sistemas informáticos utilizados en la SEC (por ejemplo, TIMES, SIAC, Right Now).</p>	<p>6</p>

Notas:

- 1.- Para la generación de este indicador se consideran todas las inspecciones técnico terreno (TT).
- 2.- Este indicador surge a partir de la definición de focalizar la acción directa de la SEC en el mayor riesgo, es decir, identificando y llegando a los lugares con mayor criticidad y donde es más útil la acción de SEC y el uso de recursos públicos. Por consiguiente, entre mejor sea la focalización en riesgo, mayor será el N° de instalaciones rechazadas.
- 2 Este indicador está asociado a las inspecciones que personal fiscalizador realiza en terreno.
- 3 La formulación del Subprograma de fiscalización de Combustibles Líquidos se enmarca en el Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica de la Región Metropolitana (PPDA-RM). Este plan contempla la verificación de los parámetros de calidad en los tanques de almacenamiento de combustibles líquidos.

Este subprograma se ejecuta, de acuerdo a lo dispuesto por la autoridad ambiental, durante el período de episodios críticos, que se extiende entre el 1 de abril y el 31 de agosto de cada año.

El compromiso de inspeccionar 500 tanques de combustibles líquidos corresponde a una muestra establecida de acuerdo al programa de fiscalización y las variables de riesgo sobre las que se trabaja. Cabe hacer presente que cada estanque muestreado es contabilizado una sola vez. Asimismo, se debe considerar que en una instalación es factible que disponga de uno ó varios tanques de almacenamiento de combustibles líquidos.

4 1.- Se entenderá como normativa técnica o reglamento elaborado, al momento de emitir el oficio mediante el cual se formaliza al Ministerio de Energía la propuesta de normativa técnica o reglamento. Asimismo, se entenderá como protocolo elaborado al momento de emitir la resolución exeta que aprueba dicho protocolo.

2. Se elaborará un Programa Preliminar a Diciembre del año previo a informar, el cual podrá ser modificado en el proceso de fijación de las metas institucionales o por requerimientos del Ministerio de Energía.

5 Este indicador, determina el tiempo promedio SEC en días corridos, que existe desde que el expediente concesional se ha completado y ha sido despachado el documento que finaliza la tramitación del procedimiento desde la Oficina de Partes de la SEC. Adicionalmente, considera el tiempo que la Superintendencia ha utilizado en el período de admisibilidad de dichas solicitudes de concesión que han sido tramitadas.

A continuación se explica que se entiende por: "expediente completo" y "expediente tramitado":

a) Se entenderá en general, que un expediente se encuentra completo:

- Cuando existiendo oposiciones, el solicitante contesta la última de ellas o haya transcurrido el plazo de 30 días hábiles que dispone para evacuar el traslado sin hacerlo.
 - Cuando no se requiere la imposición de servidumbres legales y hayan transcurrido los 30 días hábiles contados desde la publicación en un diario de circulación nacional.
 - Desde que se reciba la última respuesta de las Instituciones Públicas que intervienen en el procedimiento concesional eléctrico.
 - Desde que hayan transcurrido los 30 días hábiles, contados desde la publicación de una rectificación y no se requieran gestiones adicionales.
 - Desde que se haya efectuado la última visita a terreno por parte de la SEC y no sea necesario efectuar diligencias adicionales.
 - Desde el vencimiento del plazo otorgado mediante Oficio de apercibimiento.
 - Desde que la empresa ingrese por medio de la Oficina de Partes, el último documento y/o corrección de antecedentes solicitada por la Superintendencia
- Todas estas actuaciones constituyen la última gestión del expediente y que completan el mismo, para el comienzo del documento que finaliza la tramitación.

b) Se entenderá que una concesión eléctrica ha sido tramitada cuando la Superintendencia despache cualquiera de los siguientes documentos:

- Resolución, en el caso de concesiones provisionales, que otorgue o rechace la solicitud; que deseche de plano la solicitud de clarando la inadmisibilidad, abandono o desistimiento de la misma.
- Resolución, en el caso de concesiones definitivas, que deseche de plano la solicitud, declarando la inadmisibilidad, abandono o desistimiento de la misma.
- Informe final al Ministerio de Energía, ya sea recomendando o no el otorgamiento de la concesión definitiva.

c) Es necesario considerar que las inadmisibilidades y los desistimientos por regla general no cuentan con última gestión y se informarán todas las despachadas durante el período.

6 1. Este indicador da cuenta del total de reclamos resueltos, en relación al número de reclamos ingresados a la Superintendencia, en el período comprendido entre el 01/11/2014 hasta el 31/10/2015. Además, se consideraran aquellos reclamos que habiendo ingresado con posterioridad al 31/10/2015, su estado sea resuelto.

2. El período de evaluación se determina considerando los 60 días requeridos para la emisión de la respuesta.