

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE ENERGIA	<b>PARTIDA</b>	24
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	<b>CAPÍTULO</b>	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>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</p>	<p>((N° de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones inspeccionadas en el año t)*100)</p>	83 %	83 %	79 %	86 %	80 %	80 %	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
•Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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</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>	0.0 %	100.0 %	100.0 %	0.0 %	100.0 %	100.0 %	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>	2

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento "Medios de Verificación" del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Autorizaciones y registros – Concesiones</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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</p>	<p>(Sumatoria(tiempo de la elaboración y despacho del documento final de las solicitudes tramitadas en el año t)/total de concesiones de transmision electrica tramitadas en el año t)</p>	195 días	n.m.	80 días	75 días	140 días	112 días	30%	<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>	3
<p>•Fiscalización – Fiscalización Directa</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t)</p>	15.4 número	10.4 número	10.4 número	11.2 número	10.0 número	10.3 número	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> "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>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Atención de la Ciudadanía</p> <p>– Atención de Consultas y Reclamos.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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</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>	0 %	28 %	64 %	75 %	72 %	80 %	10%	<p>Reportes/Informes "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>	5

Notas:

1.-1.- Para la generación de este indicador se consideran todas las inspecciones técnico terreno (TT).

2.-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.

3.-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 el Diario Oficial.-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 SuperintendenciaTodas 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 declare 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.-Informe de inadmisibilidad, mediante el cual la Superintendencia comunica al Ministerio de Energía, que la solicitud de concesión adolece de una serie de errores y/u omisiones que la hagan intramitable.-Propuesta de abandono, cuando por inactividad del peticionario se haya paralizado la tramitación del procedimiento, según lo establecido en la Ley N° 19.880.-Informe de desistimiento, en virtud del cual, la SEC informa al Ministerio de Energía que la empresa ha dejado sin efecto la solicitud de concesión. c)Es necesario considerar que las inadmisibilidades no cuentan con última gestión y se informarán todas las despachadas durante el período.d)Por último, se requiere que existan solicitudes de concesión que hayan completado su expediente entre el 01 de octubre de 2013 y el 30 de septiembre de 2014. Sin perjuicio de lo anterior, se incluirán aquellas que hayan completado su expediente con posterioridad al 30 de septiembre de 2014 y que atendido sus características particulares, sea posible terminar su tramitación, antes del 31 de diciembre de 2014.

4.-Este indicador está asociado a las inspecciones que personal fiscalizador realiza en terreno.

5.-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 01/11/2013 hasta el 31/10/2014. Además, se consideraran aquellos reclamos que habiendo ingresado con posterioridad al 31/10/2014, su estado sea resuelto.2. El período de evaluación se determina considerando los 60 días requeridos para la emisión de la respuesta.