

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	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>	79 % (5149/6497)*100	85 % (6173/7295)*100	83 % (5476/6627)*100	86 % (2776/3236)*100	80 % (5200/6500)*100	82 % (5068/6180)*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 541.8/52.0	10.9 número 607.9/56.0	10.8 número 552.3/51.0	10.8 número 539.3/50.0	10.3 número 515.0/50.0	10.5 número 515.0/49.0	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/N° de tanques de almacenamiento de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t)*100</p>	N.M.	126 % (645/510) *100	108 % (549/510) *100	73 % (364/500)* 100	100 % (500/500)* 100	100 % (550/550) *100	20%	<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>	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 % (23.0/23.0) )*100	100.0 % (19.0/19.0) )*100	100.0 % (16.0/16.0) )*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 Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de</p>	<p>(N° de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en</p>	66.7 % (2.0/3.0)* 100	64.3 % (9.0/14.0) *100	54.5 % (6.0/11.0) *100	55.6 % (5.0/9.0)*1 00	60.0 % (9.0/15.0)* 100	68.8 % (11.0/16.0) )*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>"Reporte: Resultado de indicadores institucionales</p>	5

	transmisión cuyo tiempo de informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles, desde que está completo el expediente hasta el despacho del documento en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	un tiempo menor o igual a 55 días hábiles en el año t/total de informe y proyecto de concesiones de transmisión despachados en el año t)*100								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.	
•Atención de la Ciudadanía -Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Productos</u>  6 Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días en el año t, respecto del total de reclamos ingresados entre noviembre del año t-1 y octubre del año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días en el año t/Total de reclamos ingresados entre noviembre del año t-1 y octubre del año t.)*100	64 % (5217/8124)*100	N.M.	85 % (8181/9673)*100	91 % (7933/8738)*100	85 % (8500/10000)*100	88 % (11440/13000)*100	10%	<u>Formularios/Fichas</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).	6

Notas:

- 1.- Este indicador está asociado a las inspecciones que realizan los fiscalizadores en terreno. Éstas se denominan 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.
- 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 en su mayoría, 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 una muestra de tanques de combustibles líquidos queda sujeto 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 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 exenta que aprueba dicho protocolo.

5 Este indicador, determina el porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión tramitados, cuyo tiempo SEC para la realización del informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles en el año t.

Tiempo SEC para generación del informe y proyecto de decreto (I y PD): corresponde al tiempo desde el hito que marca que el expediente está completo hasta que el I y PD ha sido despachado desde la Oficina de Partes de la SEC.

Expediente Completo: se entenderá 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.

- 6 1. El numerador corresponde al total de reclamos resueltos en el año t en un plazo menor o igual a 60 días, de los ingresados entre noviembre del año t-1 y octubre del año t
2. Se considera como situación de régimen normal, la atención de máximo 13000 reclamos anuales a nivel país