

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

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 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización -Fiscalización Directa	<u>Eficiencia/Producto</u> 1 Promedio mensual de inspecciones de terreno por fiscalizador. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones de terreno realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t	10.9 número 607.9/56.0	10.8 número 552.3/51.0	10.8 número 542.0/50.0	10.9 número 533.2/49.0	10.6 número 520.0/49.0	10.6 número 510.0/48.0	20%	<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).	1
•Fiscalización -Fiscalización Directa	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	126 % (645/510) *100	108 % (549/510) *100	112 % (561/500) *100	63 % (348/550)* 100	100 % (550/550)* 100	100 % (550/550) *100	20%	<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	2

										gestión y administración.	
•Fiscalización	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>3 Porcentaje de inspecciones de terreno rechazadas en el año t, respecto del total de inspecciones de terreno realizadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Total de inspecciones de terreno rechazadas en el año t/Total de inspecciones de terreno realizadas en el año t)*100	85 % (6173/7295)*100	83 % (5476/6627)*100	83 % (5377/6504)*100	84 % (2679/3199)*100	83 % (5100/6180)*100	82 % (5000/6120)*100	30%	Reportes/Informes "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 (TIMES, E-declarador).	3
•Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados el año t/Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados a elaborar y/o a modificar en el año t)*100	100.0 % (19.0/19.0)*100	100.0 % (16.0/16.0)*100	100.0 % (15.0/15.0)*100	0.0 % (0.0/15.0)*100	100.0 % (15.0/15.0)*100	100.0 % (15.0/15.0)*100	10%	Reportes/Informes "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.	4
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión cuyo tiempo SEC de informe y proyecto</p>	(N° de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en un tiempo SEC menor o igual a	64.3 % (9.0/14.0)*100	54.5 % (6.0/11.0)*100	51.7 % (15.0/29.0)*100	73.8 % (31.0/42.0)*100	75.3 % (64.0/85.0)*100	75.0 % (60.0/80.0)*100	10%	Reportes/Informes "Reporte: Resultado de indicadores institucionales SEC". Presentado por el centro de	5

	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	55 días hábiles en el año t/total de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en el año t)*100								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/Producto</u> 6 Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 45 días en el año t, respecto del total de reclamos ingresados en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 45 días respecto del total de los reclamos ingresados en el año t./Total de reclamos ingresados en el año t)*100	33 % (1014/3032)*100	62 % (6203/10077)*100	97 % (21022/21719)*100	97 % (10614/10977)*100	90 % (21850/24300)*100	85 % (22848/26880)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> "Reporte: Resultado de indicadores institucionales SEC". Este reporte es elaborado periódicamente por el Departamento Experiencia del Cliente, y se basa en la información contenida en los distintos sistemas informáticos utilizados en la SEC (TIMES, Right Now).

Notas:

1 Este indicador está asociado a las inspecciones que realizan los fiscalizadores en terreno, las que se denominan inspecciones técnico terreno (TT). Dichas TT se realizan en los tres ámbitos de competencia de la SEC, esto es: en instalaciones eléctricas, de combustibles y en la comercialización de productos de uso energético.

2 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 tanque 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.

3 1.- Este indicador está asociado a las inspecciones que realizan los fiscalizadores en terreno, las que se denominan inspecciones técnico terreno (TT). Dichas TT se realizan en los tres ámbitos de competencia de la SEC, esto es: en instalaciones eléctricas, de combustibles y en la comercialización de productos de uso energético.

2.-Las TT rechazadas son aquellas donde se ha verificado, en terreno, el incumplimiento de la normativa vigente ya sea en instalaciones (eléctricas ó de combustibles) ó en la comercialización de productos de uso energético. En el caso de las instalaciones rechazadas se exige mediante proceso administrativo su regularización y en las inspecciones rechazadas de comercio, la prohibición de venta directa de productos eléctricos y de combustibles.

4 Se entenderá como normativa técnica o reglamento elaborado y/o modificado, al momento de emitir el oficio mediante el cual se formaliza al Ministerio de Energía la propuesta de normativa técnica o reglamento elaborado y/o modificado. Asimismo, se entenderá como protocolo elaborado y/o modificado 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 (Superintendencia de Electricidad y Combustibles) 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.