

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

MINISTERIO	MINISTERIO DE ENERGIA	PARTIDA	24
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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 Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones inspeccionadas en el año t)*100)</p>	83 %	79 %	85 %	83 %	80 %	SI	103%	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>	
•Fiscalización – Fiscalización Directa	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t)</p>	10.4 número	10.4 número	10.9 número	10.8 número	10.3 número	SI	104%	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, TIMES, E-declarador, Cognos).</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	<u>Eficacia/Producto</u> 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. Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos) elaborados el año t/Nº total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar en el año t)*100)	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	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.	
•Autorizaciones y registros – Concesiones	<u>Eficacia/Producto</u> 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 Aplica Enfoque de Género: NO	(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)	n.m.	80 días	73 días	74 días	112 días	SI	151%	30%	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.	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención de la Ciudadanía – Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> 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. Aplica Enfoque de Género: NO	((Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días/Total de reclamos ingresados en el periodo t)*100)	28 %	64 %	0 %	85 %	80 %	SI	106%	10%	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).	2

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El alto cumplimiento de este indicador se debe a que la unidad de concesiones reestructuró la estructura de trabajo. El equipo compuesto por abogados e ingenieros gestionaron de manera departamentalizada los diversos procesos de la gestión. Esto es los abogados tomaron el control del expediente concesional y Los ingenieros, otros procesos de gestión de concesiones, mejorando los tiempos de análisis y tramitación.

2.-El cumplimiento de este indicador fue producto de la sistematización del proceso de gestión de reclamos, junto con el esfuerzo colectivo por mejorar la calidad en la atención ciudadana, a través de la reducción de los tiempos de respuesta a los reclamos ingresados.