

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<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 2013	Meta 2013	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>	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de instalaciones rechazadas en el año t}}{\text{Total de instalaciones inspeccionadas en el año t}} * 100 \right)$	83 %	83 %	79 %	85 %	80 %	SI	105%	30%	<p>Reportes/Informes "Resultado de indicadores institucionales SEC". Este reporte es generado por el software IBM Cognos, aplicación que consolida la información contenida en los distintos sistemas informáticos utilizados en la SEC (TIMES, SIAC, E-declarador).</p>	1
•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>	$\left( \frac{\text{Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)}}{\text{Numero de fiscalizadores en mes t}} \right)$	15.4 número	10.4 número	10.4 número	10.9 número	10.0 número	SI	108%	20%	<p>Reportes/Informes "Resultado de indicadores institucionales SEC". Este reporte es generado por el software IBM Cognos, aplicación que consolida la información contenida en los distintos sistemas informáticos utilizados en la SEC (TIMES, SIAC, E-declarador).</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	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)	0.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	10%	Reportes/Informes "Informe de indicadores BGI", 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)	195 días	n.m.	80 días	73 días	140 días	SI	192%	30%	Reportes/Informes "Informe de indicadores BGI", 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.	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	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 90 días, respecto del total de reclamos ingresados en el periodo t.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 90 días/Total de reclamos ingresados en el período t.)*100)	20 %	47 %	73 %	84 %	70 %	SI	120%	10%	Reportes/Informes "Resultado de indicadores institucionales SEC". Este reporte es generado por el software IBM Cognos, aplicación que consolida la información contenida en los distintos sistemas informáticos utilizados en la SEC (TIMES, SIAC, E-declarador).	4

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

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

Notas:

1.-El sobre cumplimiento de este indicador se explica a partir del perfeccionamiento que ha tenido esta Superintendencia en los procesos de fiscalización al incorporar el foco en el riesgo, es decir, al concentrar los esfuerzos de nuestros fiscalizadores en aquellas instalaciones que puedan representar un mayor riesgo para la población. En este sentido, y como parte de este esfuerzo por focalizar en riesgo nuestras acciones de fiscalización, cabe destacar la participación de esta Superintendencia en el programa Barrio Comercial en Paz, en el que, junto con realizar la labor fiscalizadora, se asumió una labor de focalización, para así abarcar instalaciones eventualmente riesgosas para los ciudadanos.

2.-De acuerdo a los resultados efectivos, este indicador alcanzó un nivel de cumplimiento del 109%. El cumplimiento de este indicador fue producto del control periódico que realizó cada área para alcanzar la meta comprometida.

3.-El alto cumplimiento de este indicador se debe a que durante el año 2013, la Unidad de Concesiones fue objeto de algunas modificaciones organizacionales, pasó a depender directamente de la División Jurídica SEC, lo cual influyó directamente en la disminución del proceso de firmas, y por tanto en los plazos de las etapas SEC. Asimismo, la Unidad reorganizó la estructura de trabajo, donde los abogados tomaron el control del expediente concesional y los ingenieros eléctricos su apoyo en las distintas etapas SEC.

4.-El cumplimiento de este indicador está asociado a los esfuerzos que ha realizado el Servicio por una mejora continua al proceso de atención de público, lo que llevó entre otras cosas a la creación del Departamento Experiencia del Cliente y la dotación de herramientas de trabajo a las Direcciones Regionales orientadas a reducir los tiempos de tramitación. Mas allá de la complejidad técnica que reviste un número importante de los casos sobre los que a esta Superintendencia le corresponde pronunciarse, la Unidad Experiencia del Cliente ha realizado una gestión tendiente a optimizar los recursos disponibles, sistematizar los procesos y controlar permanentemente los tiempos asociados, generando los ajustes correspondientes cuando se han presentado desviaciones.

