

INDICADORES DE DESEMPEÑO 2002

MINISTERIO	ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	05
PROGRAMA		PROGRAMA	

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula ^(*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación ^(**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Atención de usuarios (Atención de Consultas/Reclamos) ¹	<u>Eficacia</u> Porcentaje de reclamos resueltos	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos en año}_i) / N^{\circ} \text{ total de reclamos recibidos en año}_i) * 100$	S.I.	S.I.	50%	75%	75%	Subtit. 21 y 22	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios
Atención de usuarios (Atención de Consultas/Reclamos) ¹	<u>Eficacia</u> Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo no superior a una semana	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos en tiempo no superior a una semana corrida en año}_i / N^{\circ} \text{ total de reclamos resueltos en año}_i) * 100$	S.I.	S.I.	S.I.	40%	40%	Subtit. 21 y 22	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios
Atención de usuarios (Atención de Consultas/Reclamos) ¹	<u>Eficiencia</u> Promedio mensual de reclamos resueltos por funcionario en la Unidad de Atención de Usuarios	Promedio mensual [Sumatoria (N° de reclamos resueltos mes _i / N° de funcionarios mes _i)]	S.I.	S.I.	S.I.	75 reclamos 20-100/mes	80 reclamos 20-100/mes	Subtit. 21 y 22	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios
Atención de usuarios (Atención de Consultas/Reclamos) ¹	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de resolución de reclamos	Sumatoria (Tiempo de resolución de reclamos ingresados en año _i) / N° de reclamos ingresados en año _i	S.I.	S.I.	7 días 1-360 días	5 días 1-360 días	5 días 1-360 días	Subtit. 21 y 22	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios

INDICADORES DE DESEMPEÑO 2002

MINISTERIO	ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	05
PROGRAMA		PROGRAMA	

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula ^(*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación ^(**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Atención de usuarios (Atención de Consultas/Reclamos)	<u>Calidad</u> Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo superior a una semana y no superior a un mes	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos en tiempo entre 8 y 30 días corridos en año}_i / N^{\circ} \text{ total de reclamos resueltos en año}_i) * 100$	S.I.	S.I.	S.I.	35%	35%	Subtit. 21 y 22	Estadísticas - Sistema de atención de usuarios
Autorizaciones de operación ²	<u>Eficacia</u> Porcentaje de concesiones tramitadas	$(N^{\circ} \text{ de concesiones tramitadas} / N^{\circ} \text{ total de concesiones recibidas}) * 100$	S.I.	S.I.	15%	30%	50%	Subtit. 21 y 22	Estadísticas - Sistema de gestión de concesiones
Autorizaciones de operación ²	<u>Calidad</u> Tiempo promedio de tramitación de concesiones	$\text{Sumatoria (Tiempo de tramitación de concesiones en año}_i) / N^{\circ} \text{ de concesiones tramitadas en año}_i$	S.I.	S.I.	S.I.	200 días	150 días	Subtit. 21 y 22	Estadísticas - Sistema de gestión de concesiones
						5 - 36 meses	5 - 36 meses		
Certificación (Certificación de instalaciones interiores de gas)	<u>Eficacia</u> Porcentaje de viviendas nuevas con certificación de instalaciones interiores de gas ³	$N^{\circ} \text{ viviendas certificadas} / N^{\circ} \text{ total de viviendas nuevas en el año}_i * 100$	S.I.	S.I.	100%	100%	100%	Subtit. 21, 22 y 25	Estadísticas de gestión - Dpto. Técnico Inspección de combustibles

INDICADORES DE DESEMPEÑO 2002

MINISTERIO	ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	05
PROGRAMA		PROGRAMA	

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula ^(*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación ^(**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Certificación (Certificación de instalaciones interiores de gas) ⁴	<u>Eficacia</u> Porcentaje de viviendas en uso-colectivas con certificación de instalaciones interiores de gas	(N° viviendas certificadas/N° total de viviendas colectivas en uso ³)*100	5%	5%	5%	5%	50%	Subtit. 21, 22 y 25	Estadísticas de gestión - Dpto. Técnico Inspección de combustibles
Certificación (Certificación de instalaciones interiores de gas) ⁵	<u>Eficacia</u> Porcentaje de viviendas en uso - individuales con certificación de instalaciones interiores de gas individuales	N° viviendas certificadas/N° total de viviendas individuales en uso)*100	5%	5%	3%	5%	5%	Subtit. 21, 22 y 25	Estadísticas de gestión - Dpto. Técnico Inspección de combustibles
Fiscalización (Fiscalización directa)	<u>Eficiencia</u> Promedio mensual de fiscalizaciones por fiscalizador	Promedio mensual[Sumatoria(N° de fiscalizaciones mes _y /N° de fiscalizadores mes _j)]	S.I.	S.I.	18	20	20	Subtit. 21, 22 y 25	Estadísticas de gestión - Dptos. Técnicos Inspección

INDICADORES DE DESEMPEÑO 2002

MINISTERIO	ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	05
PROGRAMA		PROGRAMA	

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula ^(*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación ^(**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Fiscalización (Fiscalización de certificadores) ⁶	<u>Eficacia</u> Porcentaje de inspectores fiscalizados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de fiscalizaciones año}_t}{\text{N}^\circ \text{ de fiscalizadores año}_t}$	S.I.	S.I.	60%	85%	95%	Subtit. 21, 22 y 25	Estadísticas de gestión - Dpto. Técnico Inspección de combustibles

Notas

Notas

(1) Incluye consultas y reclamos. A partir del presente año se implementó en la Región Metropolitana una unidad de atención de usuarios, destinando tres funcionarios a esta labor. Además, a partir de este año se implementó un sistema de seguimiento y control de casos y reclamos; a partir de la implementación de este sistema se tiene precisión respecto al nivel y cuantía de gestión de reclamos. Por esta razón, las metas del período anterior no guardan relación con estas y adolecen de algún grado de imprecisión, así como también las metas del presente año y del próximo período se construyen a partir de una base común, pudiendo diferenciarse en la medida en que se tenga mayor información histórica.

La varianza tan alta en el tiempo esperado de atención de reclamos se debe a que la atención de un reclamo puede implicar un proceso de fiscalización, que a su vez puede implicar un proceso sancionatorio y este último puede generar un proceso de reconsideración (2ª instancia administrativa).

(2) Las metas planteadas son para el 75% de las concesiones tramitadas e diferencian el tiempo en que las concesiones son tramitadas en la SEC (que se puede gestionar y comprometer) y el tiempo que son tramitadas fuera de ella. Este resultado es posible de diferenciar a partir de un sistema de gestión de concesiones que se está implementando actualmente. Es por ello que las metas del período anterior no guardan relación con las de este período.

La varianza tan alta en el tiempo esperado de autorización de concesiones se origina en que estas autorizaciones están sujetas a servidumbres de paso, las que pueden ser muy pocas (menos de diez) o muchas (cientos).

(3) El sistema de certificación de instalaciones es un procedimiento obligatorio para todas las viviendas nuevas a partir del año 2000, por esta razón la meta es 100% para el 2001.

La fuente de información del total de viviendas colectivas, individuales en uso y para las viviendas nuevas es el Censo de 1992 del INE. Esta cifra se ajusta cada año por la tasa de crecimiento de viviendas nuevas del MINVU, tasa de crecimiento de viviendas en uso no sociales de la Cámara Chilena de la Construcción y la tasa de crecimiento de viviendas sociales en uso del MINVU.

(4) Al establecer el sistema de fiscalización y atención de reclamos de segundo piso las metas para los indicadores de desempeño no guardan relación con la información histórica, toda vez que estas tenían relación directa con la dotación de la SEC para esos períodos (140 funcionarios) y los sistemas de certificación a través de terceros amplían la capacidad operacional en órdenes de magnitud muy superiores.

Se entiende por vivienda individual aquellas que no son co.propietario, específicamente tienen suelo de dominio individual o común pero el usufructo es individual. Por ejemplo, se incluye viviendas de un sólo propietario, condominios y cités.

(5) Por vivienda colectiva se entiende aquella que tiene más de cinco pisos de altura y que no posee vías de evacuación individual. Es decir, incluye edificios, pero no se incluyen condominios, cités u otros. Desde el año 2000 se incrementan los esfuerzos de fiscalización de las instalaciones de gas en edificios de más de cinco pisos. A partir del presente período, el sistema de inspección periódica de instalaciones interiores de gas establece el carácter voluntario de la inspección para las viviendas individuales, por lo que se estima que alrededor de un 5% de estas viviendas realizan la inspección periódica y, por ello, cabe mencionar que no constituye una meta fundamental del Servicio.

(6) El esquema de fiscalización de 2º piso se basa en autorización de certificadores, agentes privados acreditados ante la Superintendencia, quienes son autorizados para realizar acciones de certificación, recayendo en ellos la responsabilidad primaria de certificar el cumplimiento de la normativa vigente y la SEC cumple su labor de fiscalización verificando el adecuado comportamiento de estos

(*) Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula: De acuerdo a lo señalado en el recuadro producto relevante del formulario A-1 Ficha de Identificación Año 2002.

(**) Programa/Subtítulo/ Ítem/ Asignación: El indicador se puede asociar directamente a una asignación o varias asignaciones, un ítem o varios ítems, un subtítulo o varios subtítulos,

INDICADORES DE DESEMPEÑO 2002

MINISTERIO	ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	05
PROGRAMA		PROGRAMA	

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula ^(*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación ^(**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		

y un programa o un conjunto de programas.