

## FORMULARIO 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	Formula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	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>	(N° de instalaciones rechazadas en el año t/Total de instalaciones inspeccionadas en el año t)*100	59 % (2714/4578)*100	83 % (2539/3074)*100	83 % (6437/7719)*100	79 % (2604/3283)*100	80 % (5440/6800)*100	80 % (5760/7200)*100	30%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>"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	1
•Fiscalización -Fiscalización Directa	<p><u>Eficiencia/Productos</u></p> <p>2 Promedio mensual de inspecciones directas por fiscalizador.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Promedio Mensual (Sumatoria numero de inspecciones directas realizadas en mes t)/Numero de fiscalizadores en mes t	10.6 número 697.8/66.0	15.4 número 923.5/60.0	10.4 número 643.0/62.0	9.4 número 547.0/58.0	9.8 número 570.0/58.0	10.0 número 600.0/60.0	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>"Resultado de indicadores institucionales SEC". Este reporte es generado por el software IBM Cognos, aplicación que consolida la información contenida en los distintos</p>	2	2

										sistemas informáticos utilizados en la SEC (TIMES, SIAC, E-declarador).		
•Estudios técnicos y normativos en materias de electricidad, gas y combustibles	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>3 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>	(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	120.0 % (12.0/10.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	100.0 % (13.0/13.0)*100	13.0 % (3.0/23.0)*100	100.0 % (23.0/23.0)*100	100.0 % (18.0/18.0)*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.	3	3
•Autorizaciones y registros -Concesiones	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>4 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria(tiempo de la elaboración y despacho del documento final de las solicitudes tramitadas en el año t)/total de concesiones de transmisión eléctrica tramitadas en el año t	N.M.	195 días 1953/10	N.M.	89 días 2136/24	145 días 2180/15	140 días 2800/20	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	4	4

										como soporte para la gestión y administración		
<p>•Atención de la Ciudadanía -Atención de Consultas y Reclamos.</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>5 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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 90 días/Total de reclamos ingresados en el período t.)*100</p>	<p>N.M.</p>	<p>20 % (1684/8422)*100</p>	<p>47 % (2025/4284)*100</p>	<p>68 % (3200/4688)*100</p>	<p>67 % (6400/9500)*100</p>	<p>70 % (6300/9000)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> "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>	<p>5</p>	<p>5</p>

Notas:

1 1.-Este indicador se basa en la utilización de un modelo de foco en riesgo que permite identificar cuáles son las instalaciones con un alto factor de rechazo, y que por lo tanto deben ser inspeccionadas en terreno. 2.-Para la generación de este indicador se consideran todas las inspecciones técnico terreno (TT).

2 Este indicador está asociado a las inspecciones que personal fiscalizador realiza en terreno.

3 1. Se ha definido este indicador con el objeto de medir y controlar la capacidad que tiene esta institución de elaborar y/o actualizar normas, reglamentos y protocolos, según los requerimientos del mercado y las prioridades que vaya estableciendo el Ministerio de Energía. Se entenderá como protocolo elaborado al momento de emitir la Resolución Exenta que aprueba dicho protocolo.

2. Se elaborará un Programa Preliminar a Diciembre del año previo a informar, Programa que será validado en el primer trimestre del año a informar, en el proceso de fijación de las Metas Interinstitucional.

4 1. Este indicador determina el tiempo promedio en días cronológicos que existe entre que el expediente de la solicitud de concesión se ha completado y el documento que emite SEC para terminar con el trámite de la concesión.

2. Las solicitudes contabilizadas serán aquellas cuyo expediente se completen entre el 1 de octubre del año anterior al del estudio y el 30 de septiembre del año en estudio (Ej. Para el 2012, el período a considerar es 1 de octubre 2011 al 30 de septiembre 2012).

3. Se entenderá que una concesión ha sido tramitada cuando :

Se emita el informe y proyecto de decreto; la solicitud de concesión se declare inadmisibile; la solicitud de concesión sea devuelta por SEC al peticionario (por no completar información faltante); la solicitud de concesión sea retirada por el peticionario; la solicitud de concesión sea aperebida o se declare abandono

4. Se entenderá que una solicitud de concesión ha completado su expediente cuando :

Se reciba la última respuesta a las oposiciones interpuestas; se reciba la última notificación de servidumbre; se reciba respuesta de los organismos involucrados (Difrol, Min. De bienes Nacionales, otros); se reciban todas las publicaciones por parte del peticionario y, se reciban todas las correcciones o nuevos antecedentes solicitados.

5. El medio de verificación declarado para el indicador, está asociado al sistema de registro y tramitación de concesiones denominado Backend, el cual es un sistema interno en donde se registran las solicitudes ingresadas y los grandes hitos respecto a su tramitación interna en SEC. Dicho sistema es utilizado sólo por la Unidad de Concesiones. El ingreso documental y su despacho es verificado a través de Times, sistema transversal a SEC de registro y flujo documental.

- 5 1. Este indicador da cuenta del total de reclamos resueltos, en relación al total de reclamos que recibe la Superintendencia en un año a lo largo de todo el país.
2. Para este indicador se considera a aquellos reclamos que ingresen entre el 01/10/2012 hasta el 30/09/2013.

#### Supuesto Meta:

1 Se considera como supuesto que para alcanzar la meta no se enfrentarán contingencias externas como requerimientos ministeriales, eventos climáticos ó catastróficos, que afecten los criterios que se utilizan para la focalización de las inspecciones.

2 Se considera que el personal fiscalizador se mantendrá cumpliendo las labores para las que está destinado, que no deberá ser redestinado a atender situaciones excepcionales distintas a las fiscalizaciones, como por ejemplo, atención y procesamiento de reclamos en caso de presentarse nuevas contingencias en el sistema.

3 1. No existirán definiciones distintas a la entregada hasta la fecha por el Ministerio de Energía, o prioridades Gubernamentales que puedan alterar o modificar la programación de desarrollo normativo comprometida en primera instancia al 30 de diciembre del año previo y ratificada a más tardar en el mes de marzo del año en evaluación . 2. Un eventual cambio del Programa durante el año a informar, será solo bajo requerimiento interno debidamente justificado y con el nivel de validación requerido, o bien a solicitud del Ministerio de Energía, ya sea por cambio de prioridades o alguna solicitud expresa sobre la materia

4 Para dar cumplimiento a la meta establecida, y dada la capacidad instalada del Servicio en la materia, es necesario que se cumplan los siguientes supuestos (dada su calidad de factores externos que no dependen del actuar de la SEC): 1. Las solicitudes de Concesiones tendran una longitud de línea igual o menor a 100 kms. 2. El número de predios afectados sea menor a 200. 3. Que el ingreso de solicitudes no será superior a 20 durante el año.

5 Se considera que no se registrarán nuevos eventos, que detonen reclamos masivos a cifras que dificulten la mantención del porcentaje de tramitación comprometido.