



Osinergmin



3er. Congreso
Buenas Prácticas Gubernamentales

Gestión Interna
Modelo de Gestión basado en
Indicadores

Edwin Quintanilla
Gerente General

Agosto 2007



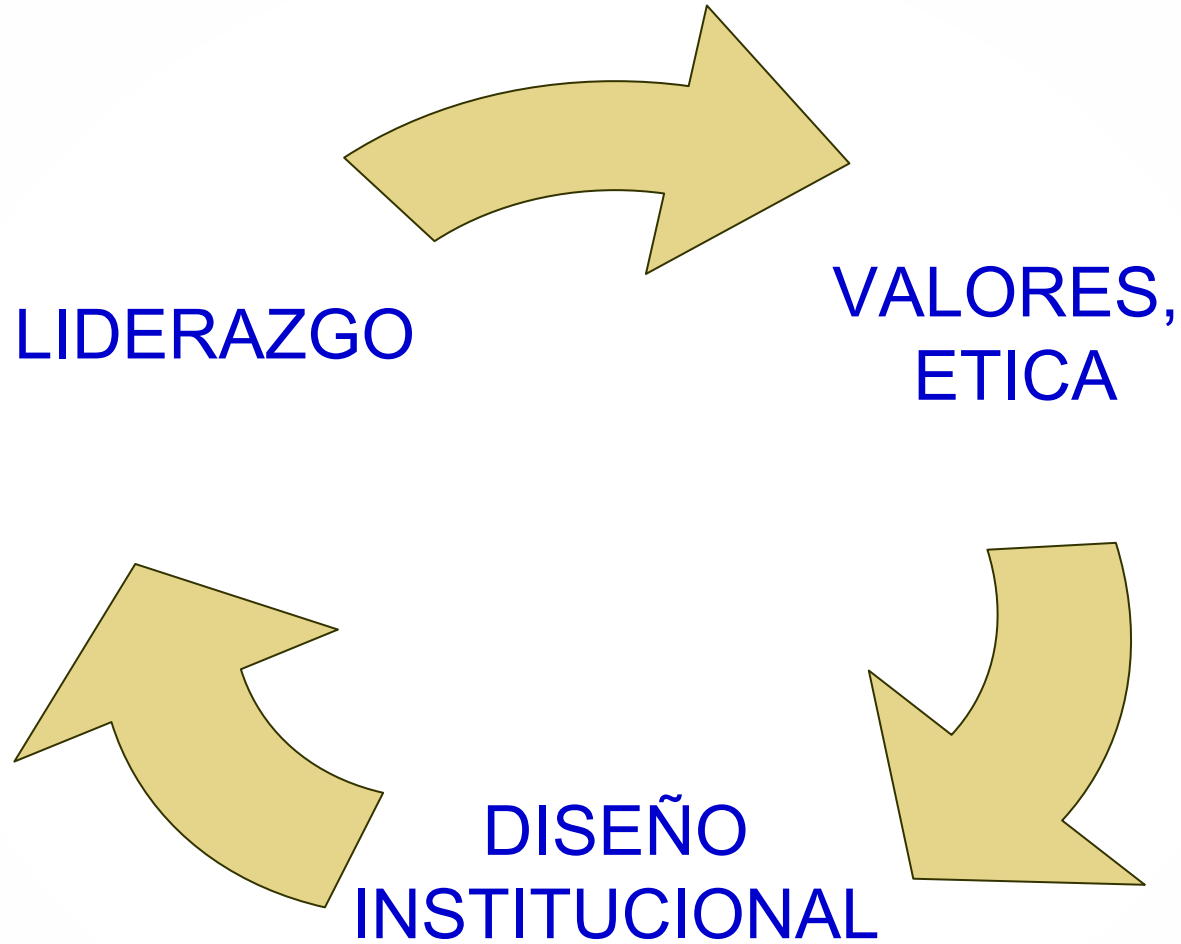
Paradigmas en la gestión del Estado

- Enfoque hacia sus propias necesidades y no en los problemas reales de la sociedad.
- Objetivos de actuaciones públicas sin compromisos concretos y de difícil verificación por parte de los ciudadanos.
- Énfasis en el cumplimiento de normas, procedimientos, y control de costos, mas que en el logro de resultados.
- Sujeto a interferencias políticas.

Funciones del Organismo Regulador

Minería				
Gas natural				
Hidrocarburos líquidos				
Electricidad				
	Consejo Directivo		Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios	Tribunal de Solución de Controversias
	Fiscalización	Regulación		Cuerpos Colegiados
Regulación		✓		
Normativa	✓	✓		
Fiscalización – Supervisión	✓			
Reclamo de Usuarios			✓	
Solución de Controversias				✓
Post – Privatización	✓	✓		

Modelo de Gestión - Bases



Liderazgo

ATRIBUTO		EJEMPLO DE APLICACIÓN (ALUMBRADO PUBLICO)
VISION	“Donde deseamos llegar”	Contar con un servicio de alumbrado público continuo, suficiente y de calidad adecuada.
EFICACIA	“Hacer las cosas que se deben hacer”	<i>Delimitar el rol supervisor y empresarial</i> Verifica resultados finales de la prestación y no los procedimientos operativos y mantenimiento de redes.
EFICIENCIA	“Hacer bien las cosas”	<i>Externo:</i> Fijar metas de limites admisibles en la continuidad del servicio Año 2003: 11.1% Año 2007: 2.0% <i>Interno:</i> Labor de supervisión optimizada menos costosa y mayor cobertura
INNOVACION	“Hacerlo de otra manera”	Rediseñar el proceso de supervisión. De una supervisión de cada unidad, a una supervisión por muestreo estadístico e implementación de incentivos económicos para impulsar mejora.

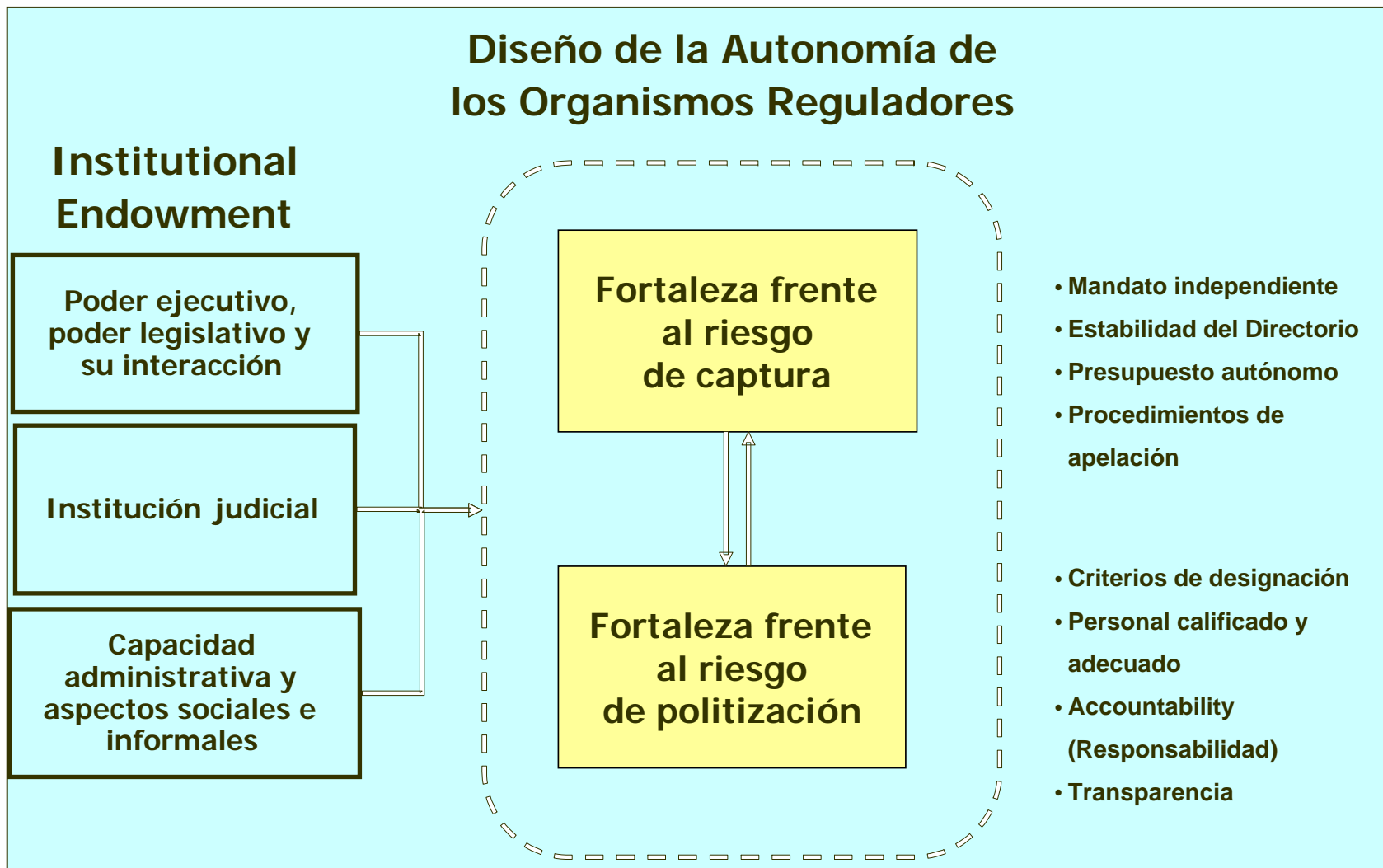
Valores, ética

- Sentido de responsabilidad y compromiso
- Manejo transparente de los recursos
- Disposición para atender a los usuarios, concesionarios y agentes del sector.
- Rendición de cuentas

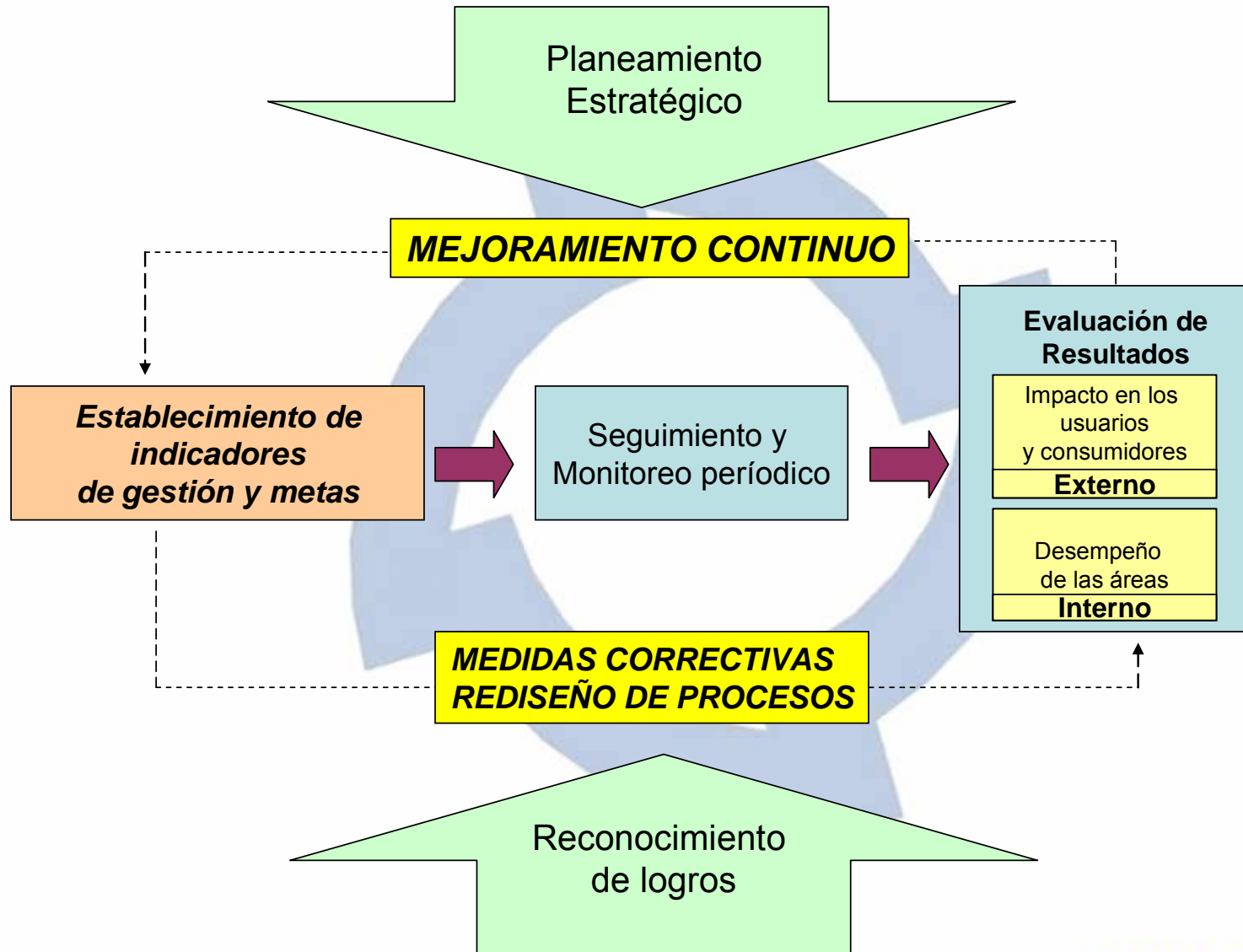
“Para tener seguidores, hay que ganarse su confianza. Por esto, la cualidad principal de un líder es su integridad incuestionable. Sus enseñanzas y sus acciones deben corresponderse mutuamente”.

General Dwight Eisenhower, Presidente USA

Diseño Institucional



Modelo de Gestión basado en indicadores



Planeamiento Estratégico

VISION

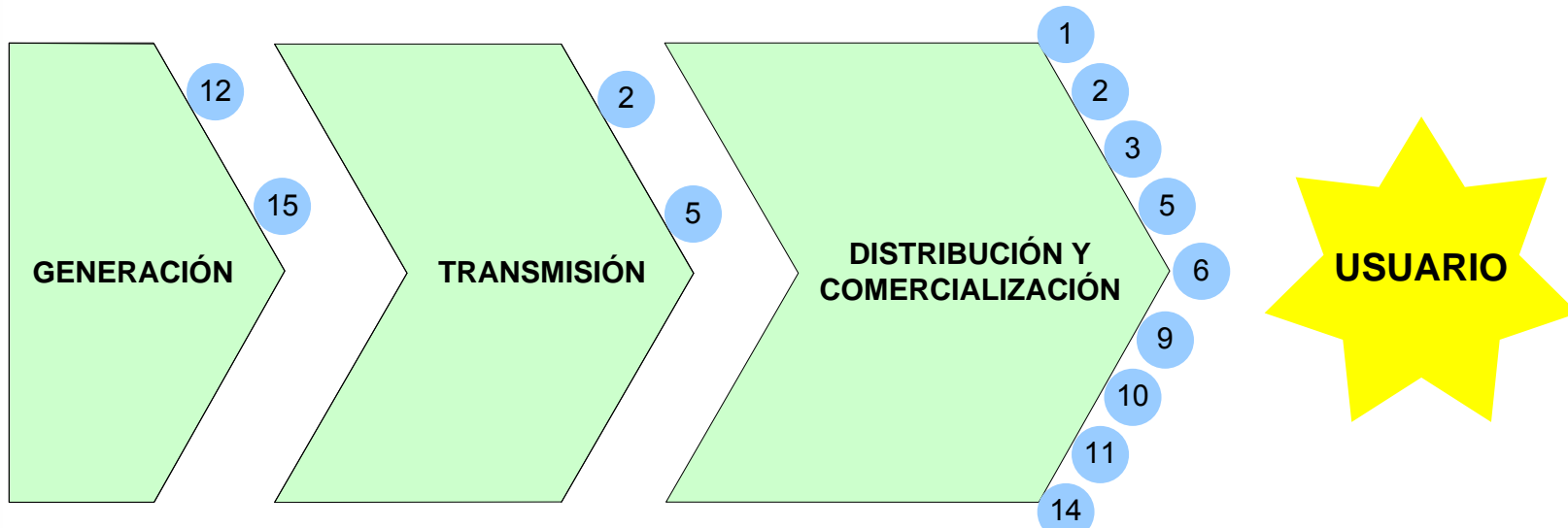
“Lograr que la provisión de energía en el país se dé en forma eficiente, equitativa, segura y protegiendo el medio ambiente; alcanzando la confianza y reconocimiento de la sociedad”

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Lograr un mayor conocimiento por parte de la sociedad del rol de OSINERGMIN
- Mejorar la prestación de los servicios de energía
- Promover el acceso a los servicios de energía

Cadena Valor “Electricidad”

SE ELABORAN PROCEDIMIENTOS CON ÉNFASIS EN EL USUARIO



1.- Alumbrado Público	6.- Facturación, cobranza y atención al cliente	11.- Seguridad en establecimientos públicos
2.- Contraste de Medidores	7.- Fuerza mayor	12.- Disponibilidad en SEIN
3.- Seguridad Pública MT	8.- Servidumbre en transmisión	13.- Performance en transmisión
4.- Uso y acceso a redes de transmisión y distribución	9.- Generación en sistemas aislados	14.- Seguridad en redes BT y conexiones domiciliarias
5.- Operación de sistemas eléctricos	10.- Cortes y reconexiones	15.- Mantenimiento del COES

Indicadores y meta por Objetivo

OBJETIVO 1: Lograr un mayor conocimiento por parte de la sociedad del rol de OSINERGMIN

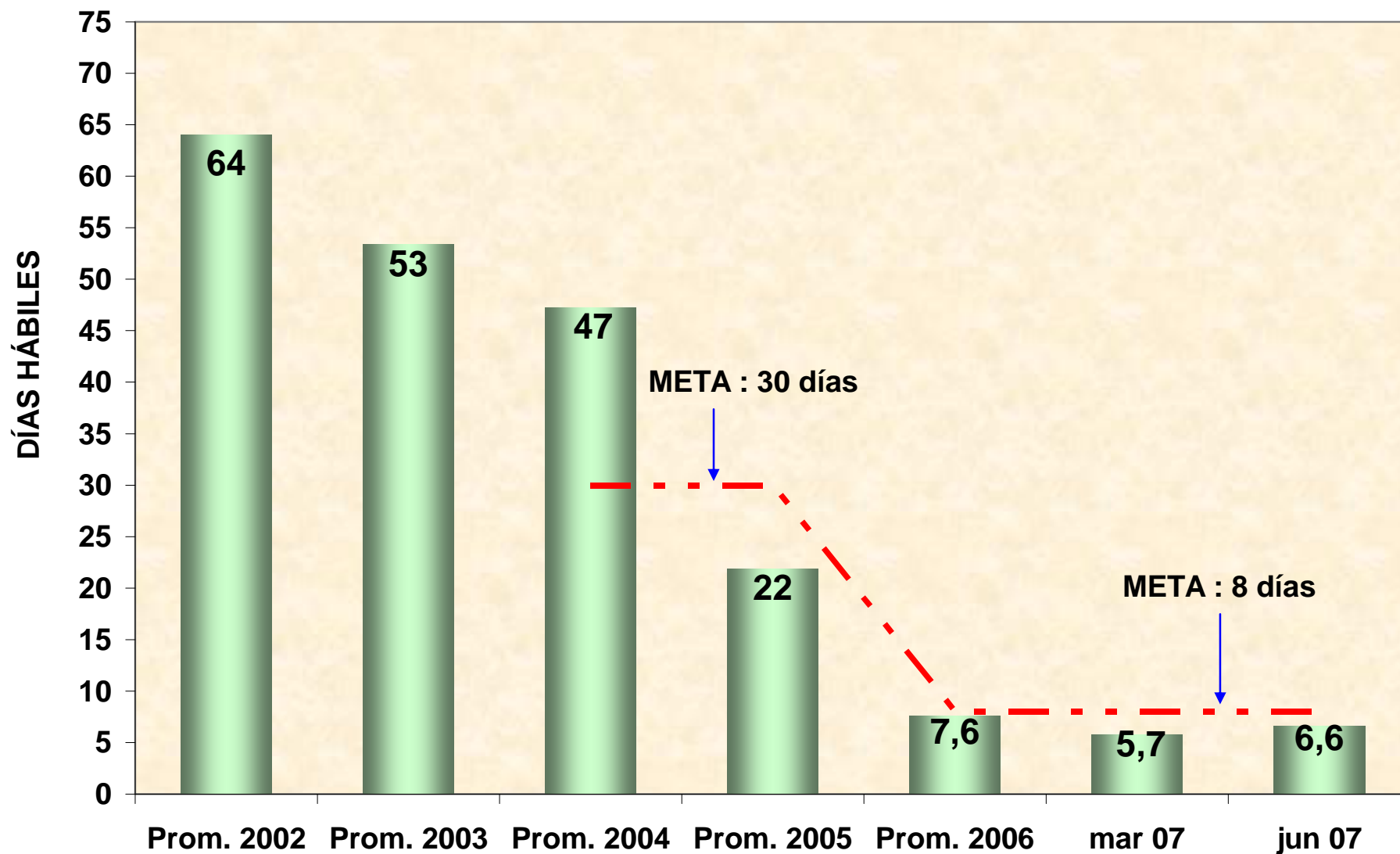
Indicador:

Tiempo promedio de atención de las apelaciones de los usuarios del servicio público de electricidad y gas natural

	Valor	Meta
2002:	64 días	-
2003:	53 días	
2004:	47 días	30 días
2005:	22 días	30 días
2006:	7,6 días	8 días



Tiempo promedio de atención de Apelaciones



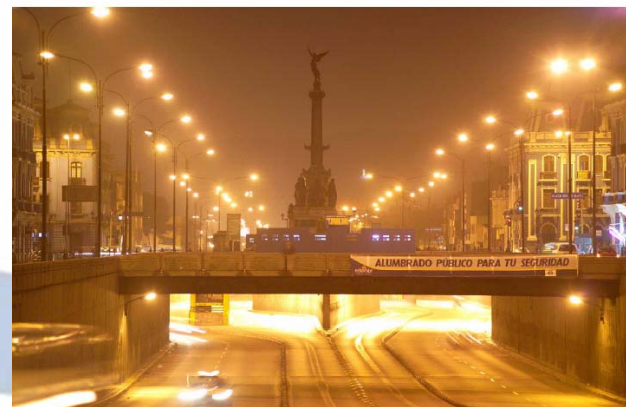
Indicadores y meta por Objetivo

OBJETIVO 2: Mejorar la prestación de los servicios de energía

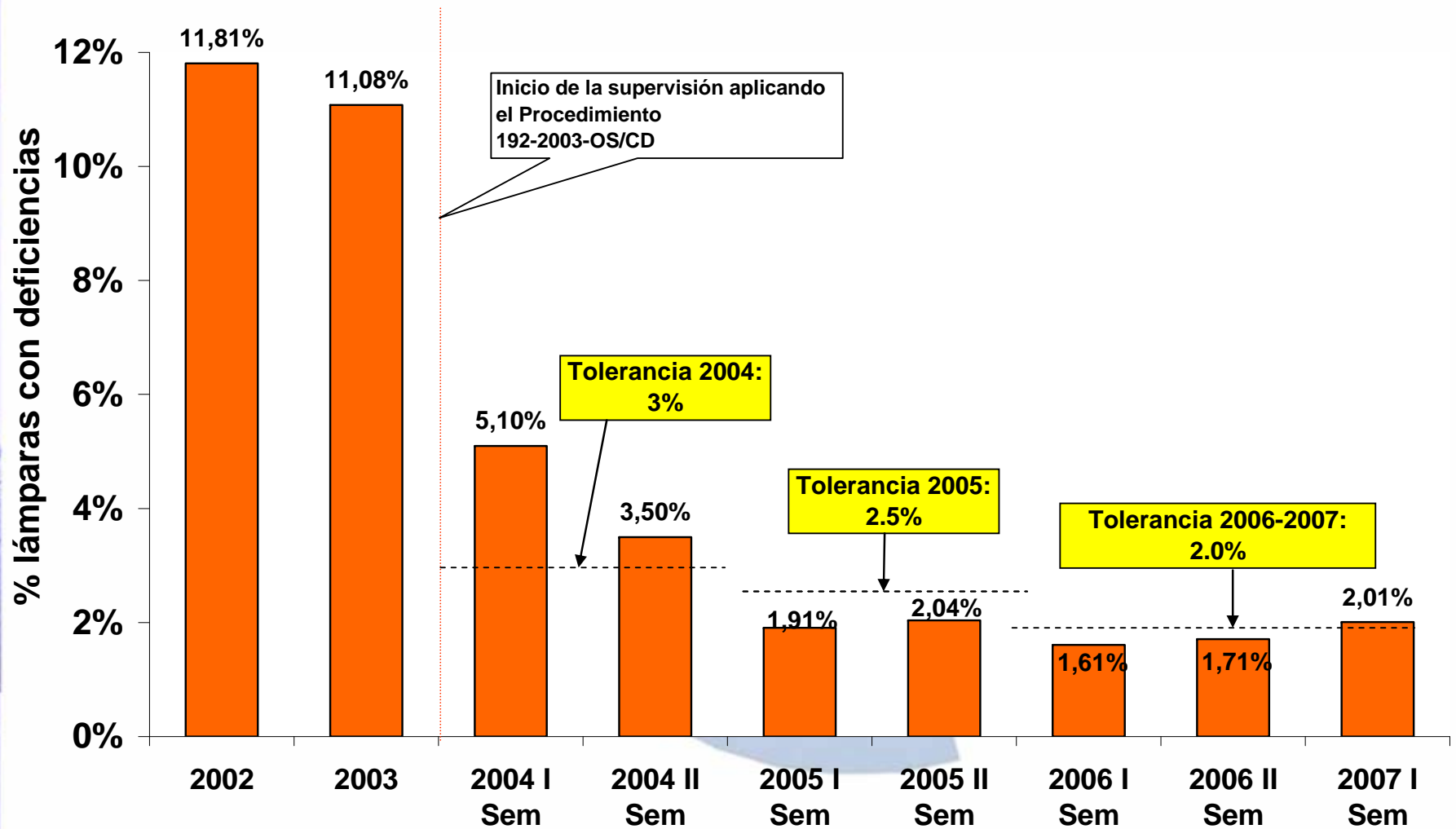
Indicador:

% de lámparas de alumbrado público deficiente

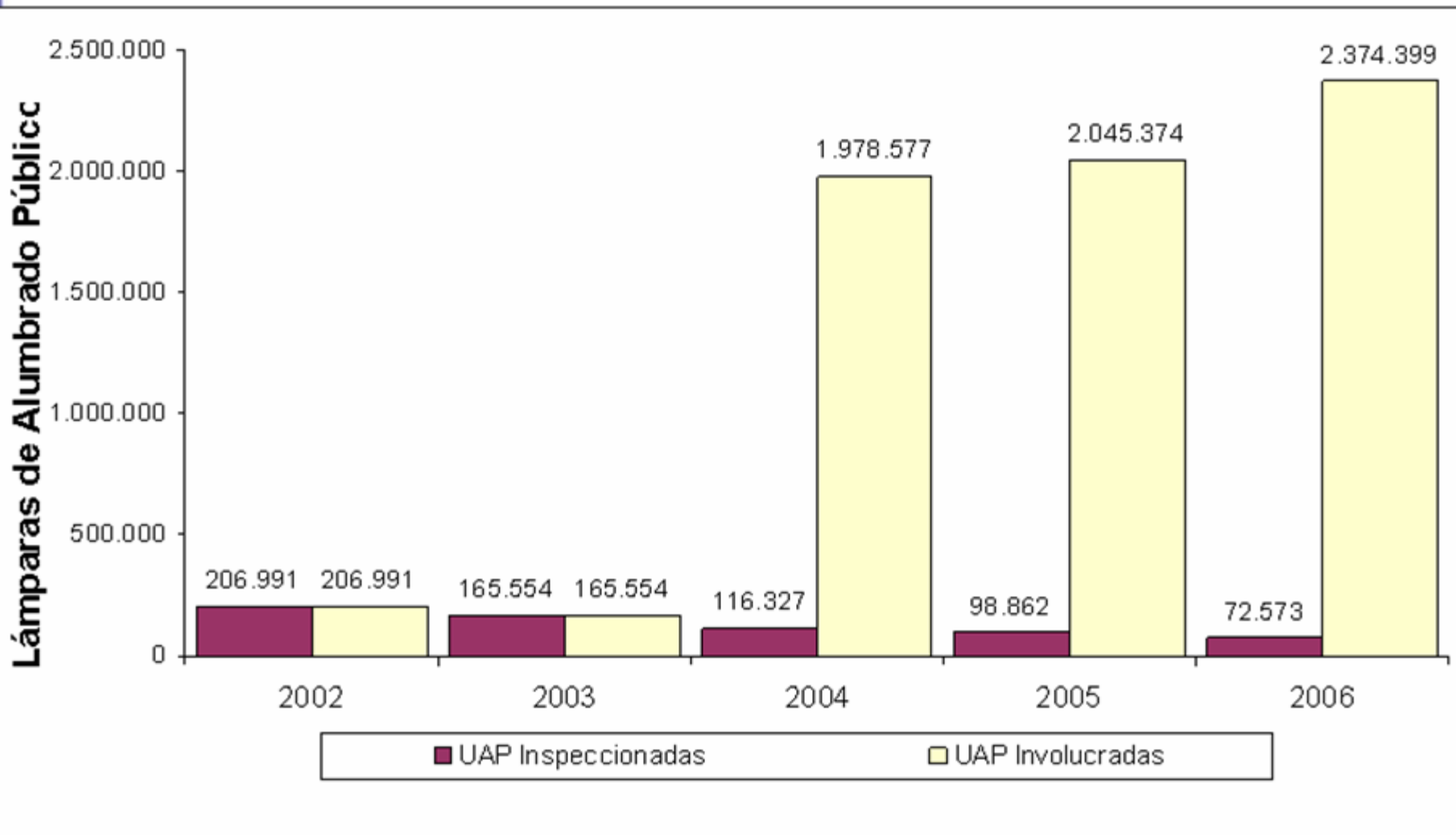
	Valor	Meta
2004:	4,1%	3,0%
2005:	1,9%	2,5%
2006:	1,7%	2,0%
2007:	2,0%	2,0%
2008:		1,5%



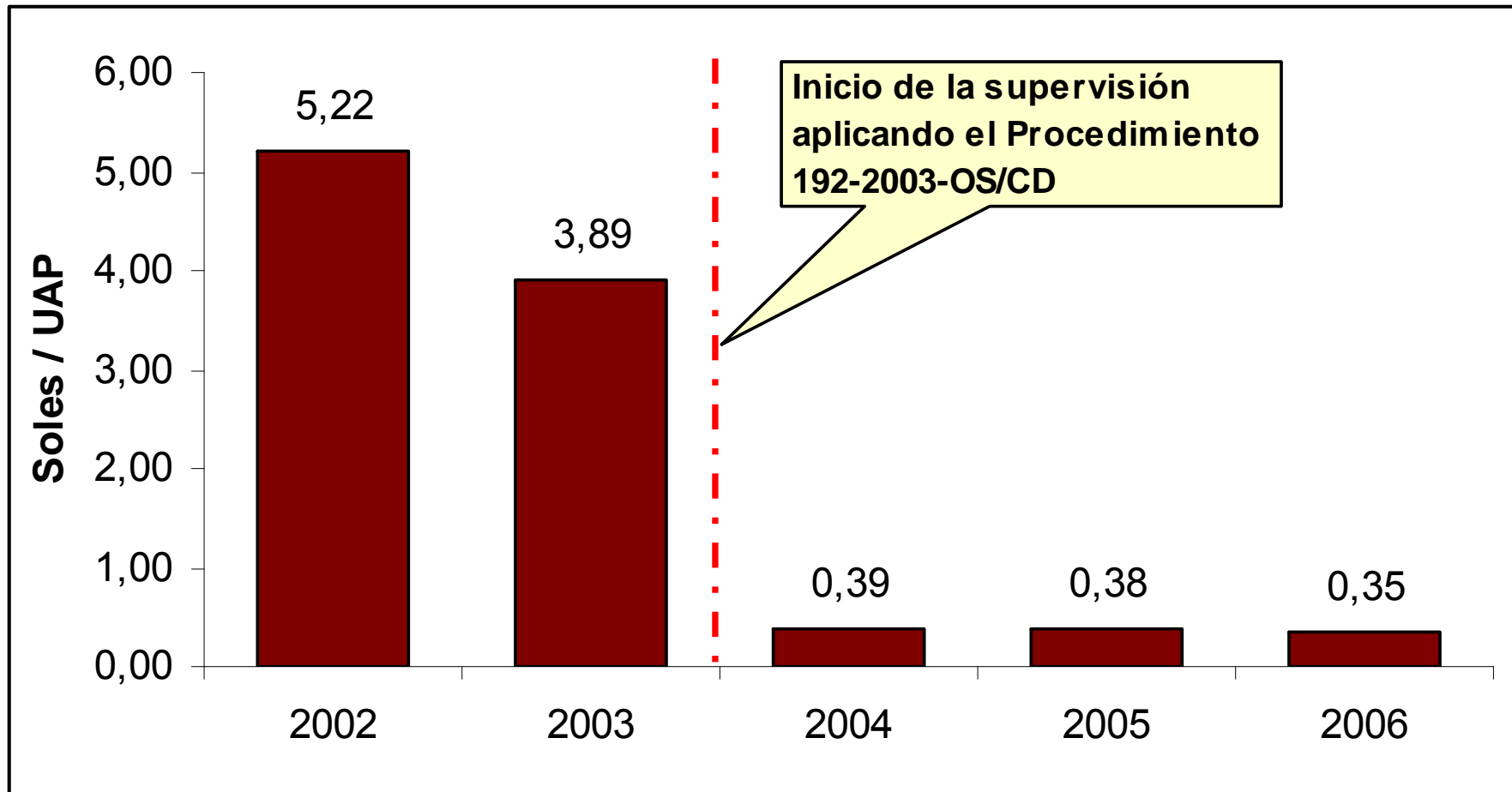
% de lámparas de alumbrado público deficiente



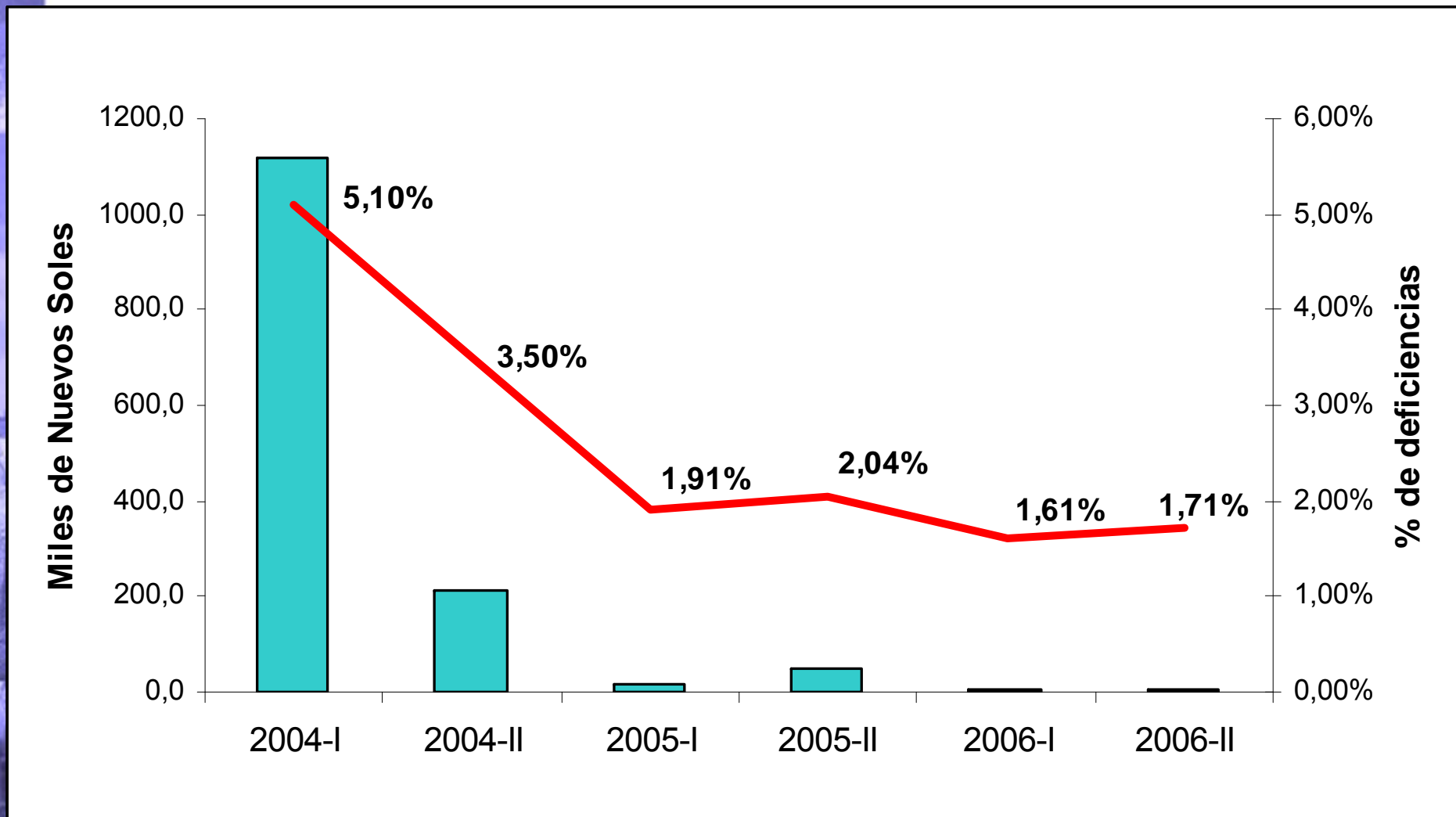
Alcance de la supervisión de alumbrado público



Evolución del costo de supervisión del alumbrado público



Multas por alumbrado público



Indicadores y meta por Objetivo

OBJETIVO 3: Promover el acceso a los servicios de energía

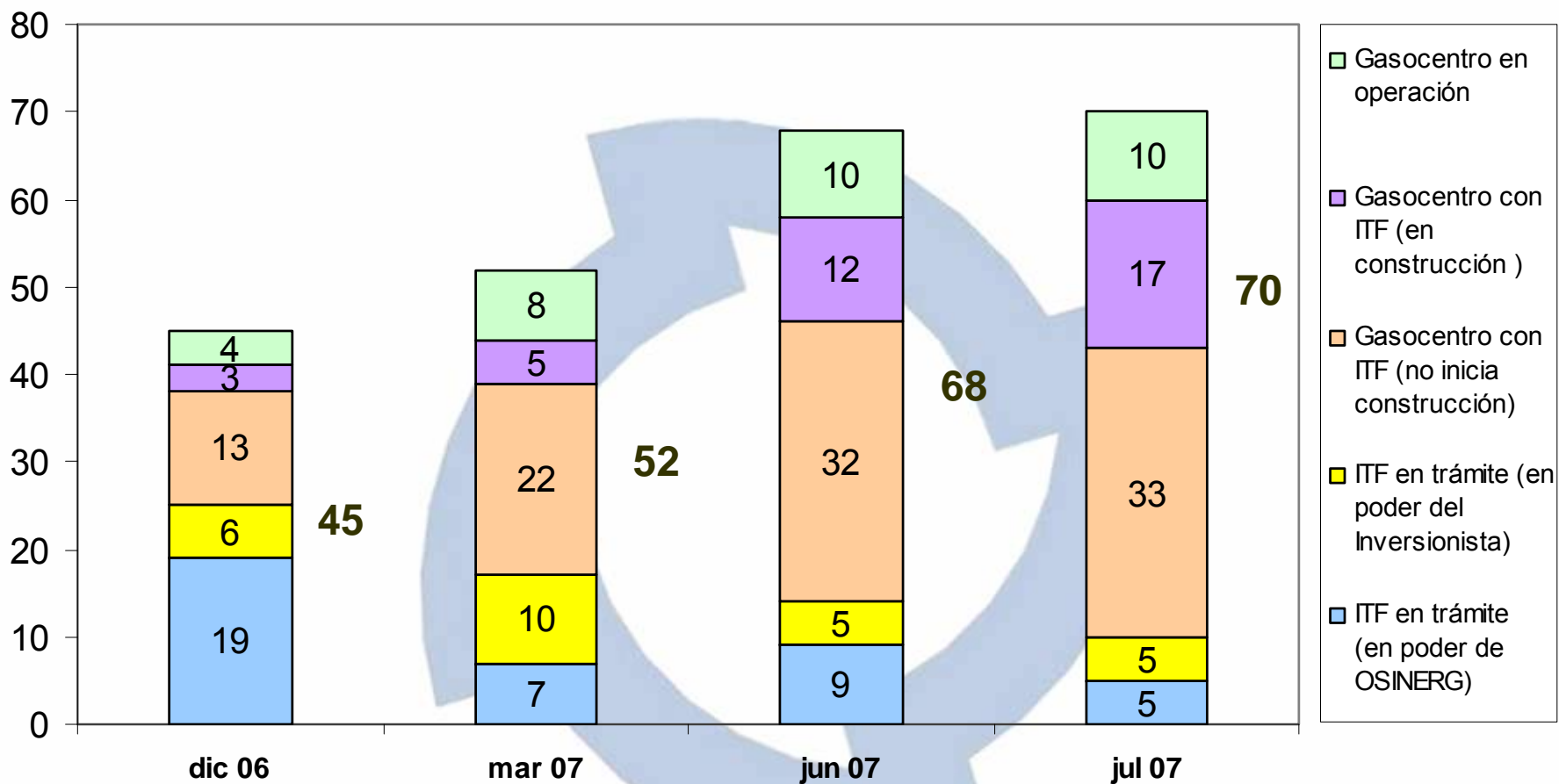
Indicador:

% de autorizaciones (ITF) para la instalación de gasocentros pendientes de atención en OSINERGMIN

	Valor	Meta
2006:		--
2007:	7%	< 10%



Nº de Gasocentros



% de Autorizaciones para gasocentros pendientes de atención en OSINERGMIN :

42%

13%

13%

7%

Seguimiento y monitoreo periódico

La obligación de proporcionar la información periódica y rendir cuentas, conlleva a que los responsables de cada una de las áreas monitoreen y controlen el comportamiento de los indicadores y de ser el caso, adopten las medidas correctivas necesarias.

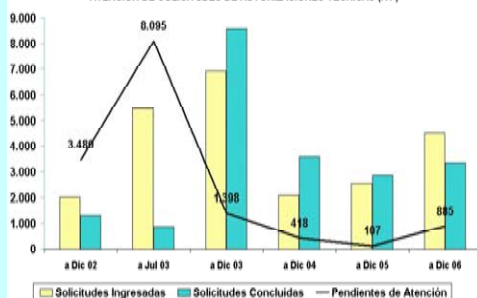


Evaluación de Resultados

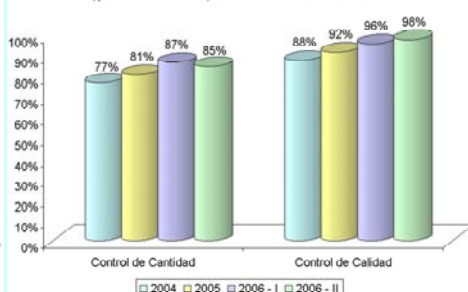
PRINCIPALES RESULTADOS DE GESTIÓN 2006

HIDROCARBUROS

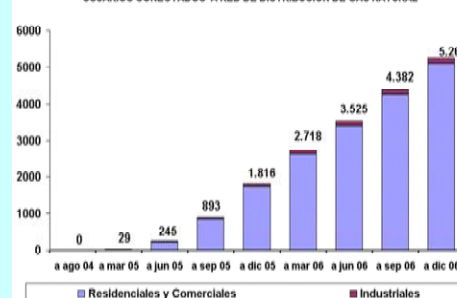
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE AUTORIZACIONES TÉCNICAS (ITF)



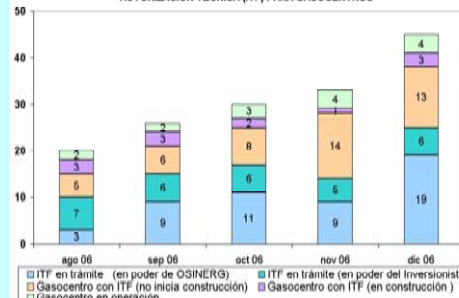
% GRIFOS Y FESS QUE APRUEBAN FISCALIZACIÓN



USUARIOS CONECTADOS A RED DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL

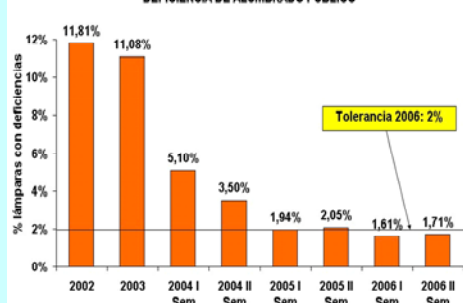


AUTORIZACIÓN TÉCNICA (ITF) PARA GASOCENTROS



ELECTRICIDAD

DEFICIENCIA DE ALUMBRADO PÚBLICO



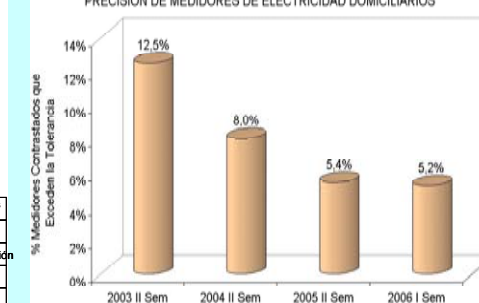
SUBSANACIÓN DE RIESGOS EN REDES ELÉCTRICAS DE MEDIA TENSIÓN



SE FORMULARON NORMAS DE SUPERVISIÓN CON ÉNFASIS EN EL USUARIO

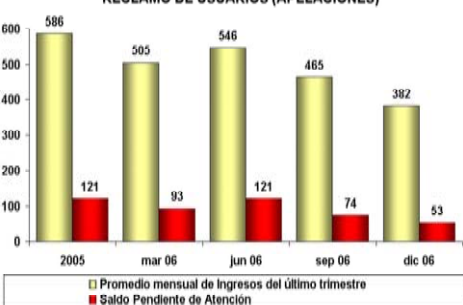


PRECISIÓN DE MEDIDORES DE ELECTRICIDAD DOMICILIARIOS

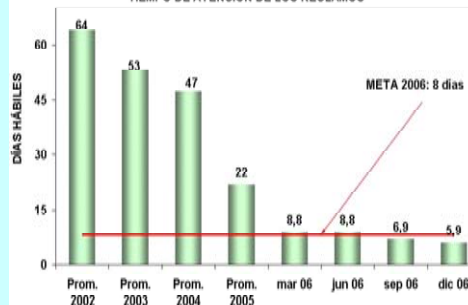


JARU

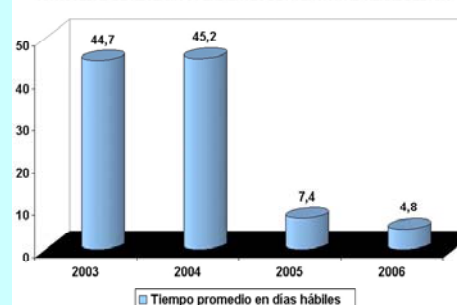
RECLAMO DE USUARIOS (APELACIONES)



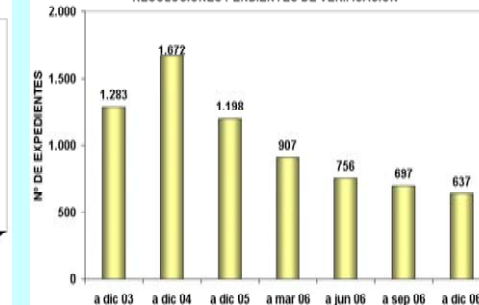
TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS



ANTIGÜEDAD DE RECLAMOS PENDIENTES DE ATENCIÓN AL CIERRE DEL AÑO



RESOLUCIONES PENDIENTES DE VERIFICACIÓN



Reconocimiento de los logros

Reunión Anual de “Evaluación de Metas”, con la participación de todo el personal de la Institución, donde se presentan los resultados y se hace un reconocimiento público al personal de las áreas que han logrado cumplir las metas establecidas

Principales dificultades

Entre las principales dificultades encontradas se destacan las siguientes:

- Cultura orientada al cumplimiento de tareas, perdiendo el foco en los resultados de los servicios públicos a la sociedad.
- Calidad de la información para la medición de los indicadores de gestión.

10 Factores claves en la implementación de Buenas Prácticas en la Gestión Interna

1. Contar con un marco institucional apropiado y delimitación de roles.
2. Definir una visión trascendente y en beneficio para la sociedad (priorizar mayor impacto).
3. Contar con el compromiso de la dirección.
4. Establecimiento de metas que sean factibles de alcanzar, con un enfoque de largo plazo.
5. Contar con un equipo de trabajo profesional y estable.

10 Factores claves en la implementación de Buenas Prácticas en la Gestión Interna

6. “Mentalización” del personal con los objetivos y metas establecidas.
7. Rediseñar las funciones con un enfoque de procesos y trabajo en equipo.
8. Implementar prácticas de rendición de cuentas.
9. Incentivar la creatividad e innovación para la mejora continua.
10. Reconocimiento de los logros alcanzados.

REFLEXIÓN

***“Todo lo que se mide mejora
y lo que no se mide empeora”***

Proverbio Inglés