Osinergmin

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

INDICADORES DE GESTIÓN









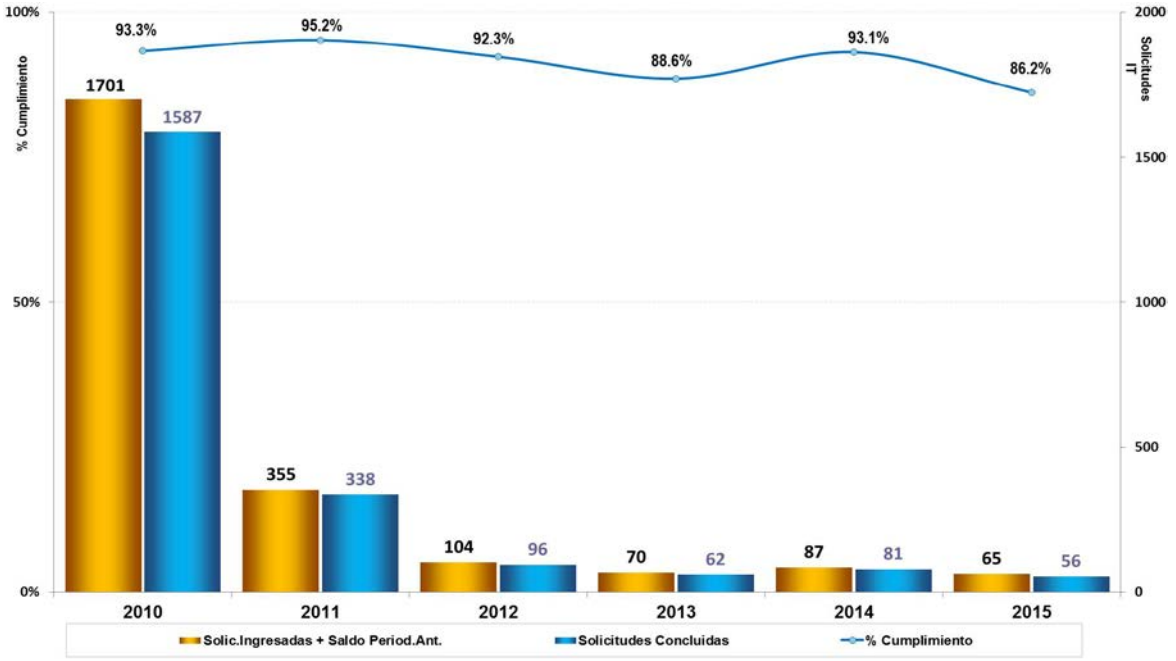


Diciembre 2015

INDICADORES DE GESTIÓN
Diciembre 2015

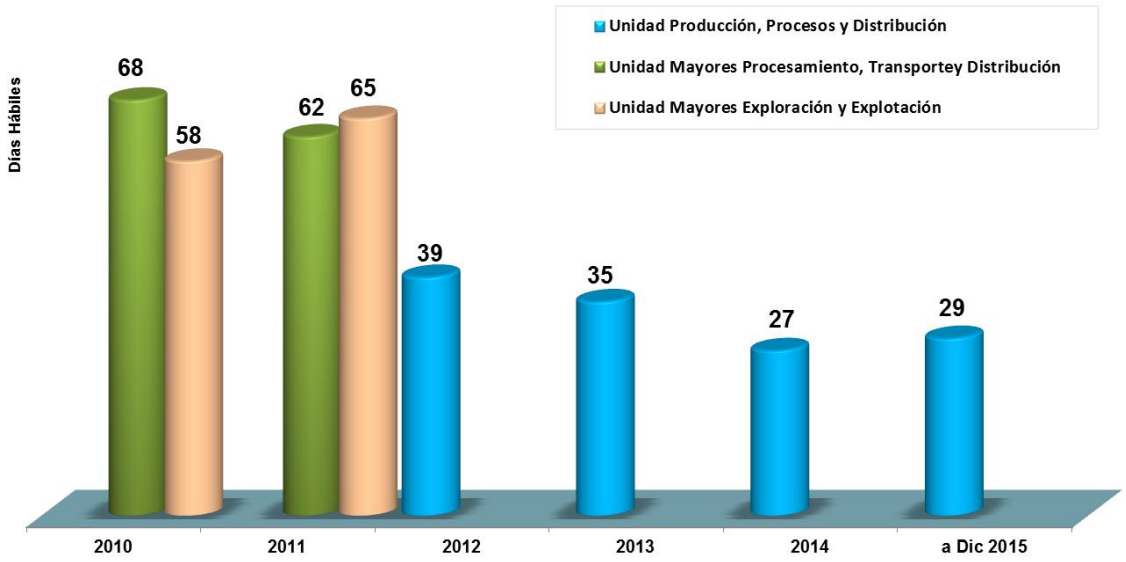
1. **HIDROCARBUROS LÍQUIDOS:**

Cumplimiento en la Atención de Solicitudes de Informes Técnicos (IT) de Unidades Mayores:



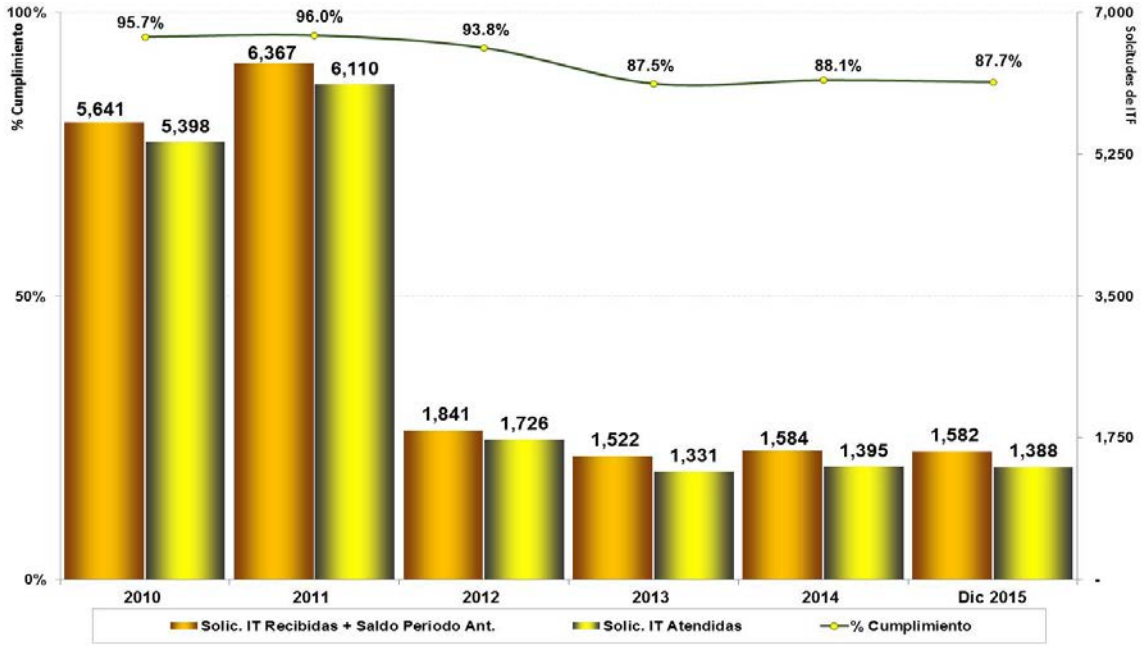
Al mes de diciembre el nivel de cumplimiento fue de 86.2%, debido al ingreso de 13 solicitudes de IT en los 03 últimos meses, de los cuales se resolvieron 04, quedando pendiente 09 con una antigüedad promedio de 21 días hábiles, cuya demora en resolver se debe principalmente en la interacción con los administrados. De lo concluido el 54% tuvo como resultado un Informe Técnico Favorable (30 solicitudes).

Tiempo Promedio de Atención de Solicitudes de Informes Técnicos (IT) de Unidades Mayores:



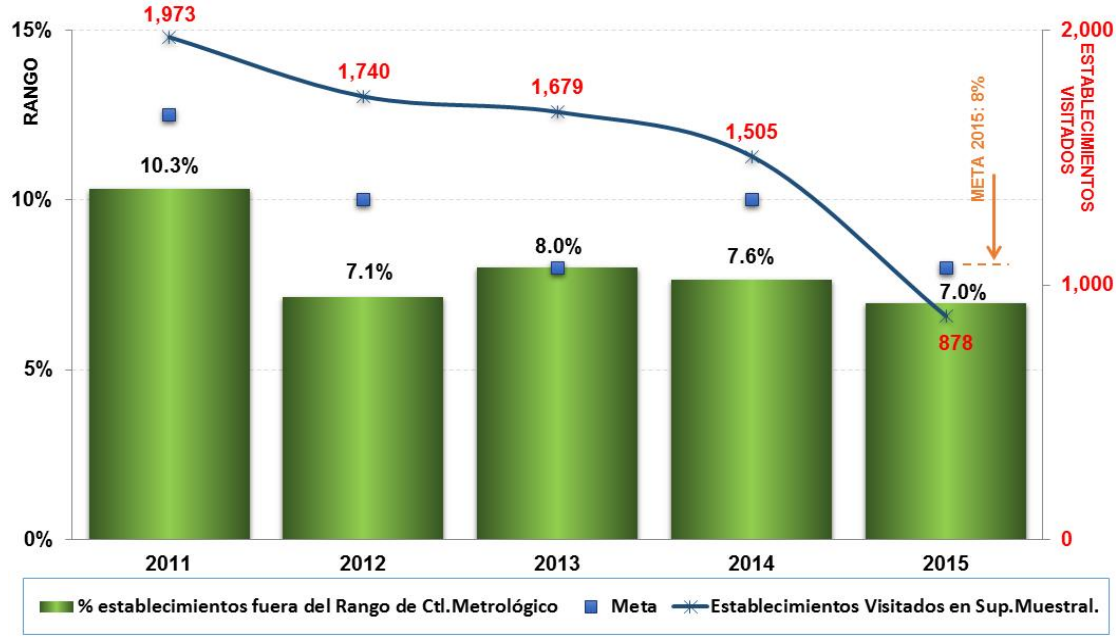
En el año 2012, las Unidades Mayores comenzaron a ser reportadas como unidades de producción, procesos y distribución unificando la forma anterior de seguimiento. Asimismo, se considera que el tiempo de atención de IT de unidades mayores es hasta la emisión de la resolución. Se establece, que al mes de diciembre 2015 el tiempo promedio de atención fue de 29 días hábiles.

Cumplimiento en la Atención de Solicitudes de Informes Técnicos (IT) de Unidades Menores:



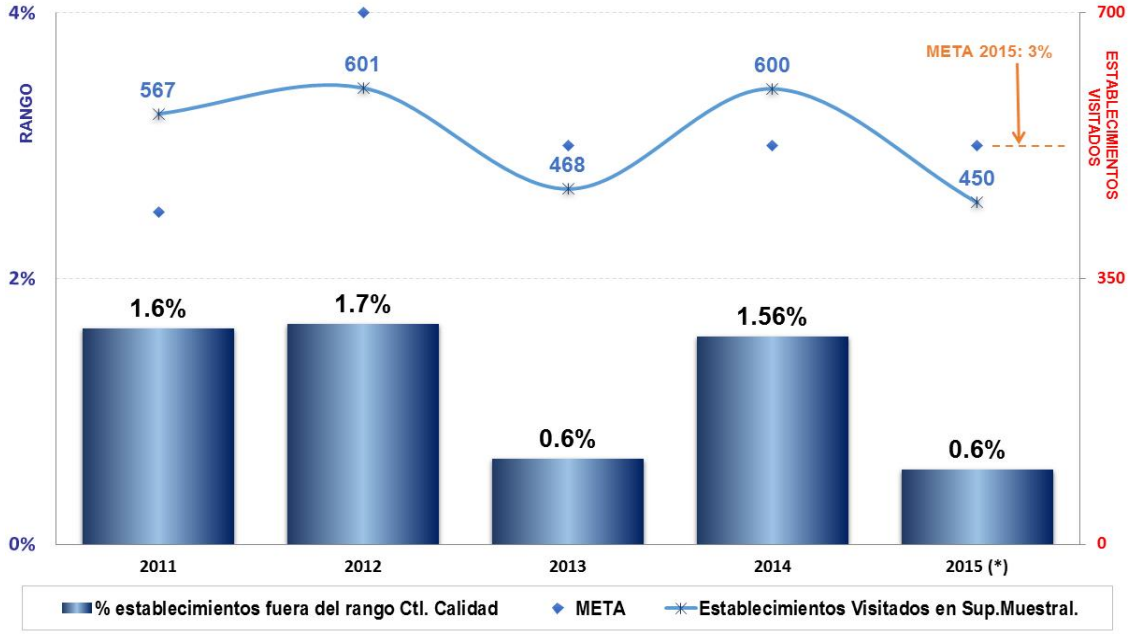
En el año 2012 se redujo drásticamente la cantidad de expedientes a atender por año (de 6.367 a 1,841 expedientes por atender: -71%) debido al retiró del ITF como requisito para el trámite del Registro de Hidrocarburos. Al mes de diciembre, el nivel de cumplimiento fue de 87.7 % debido a un incremento del 35% en el ingreso de solicitudes que el año anterior (116 solicitudes promedio por mes en el año 2015 de 85 solicitudes promedio por mes en el año 2014) y a la disponibilidad de menos supervisores.

Control de Metrológico en Grifos y Estaciones de Servicio:



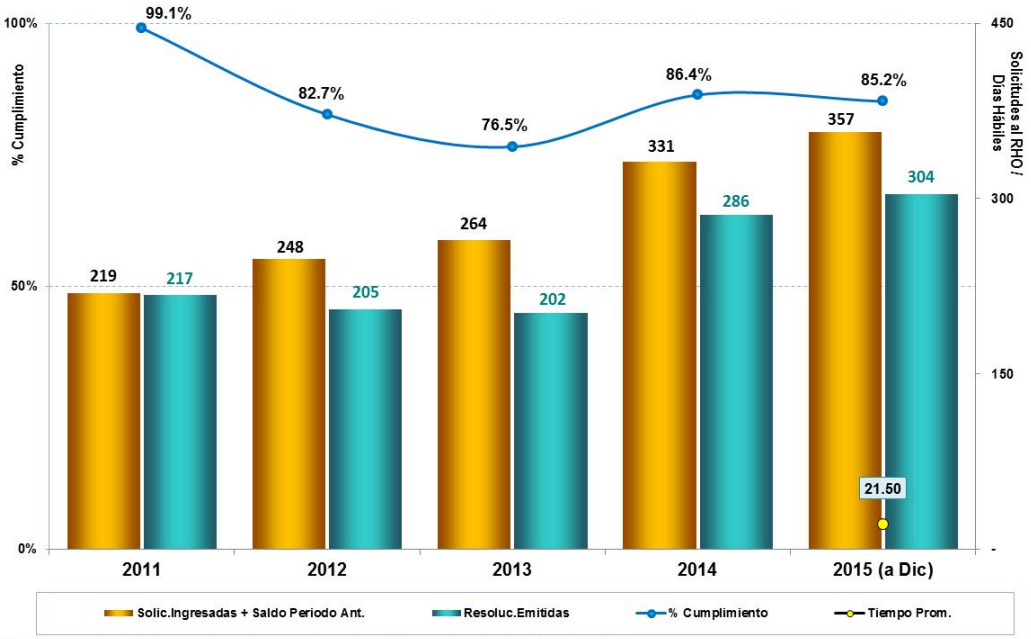
En el año 2011, la metodología en el control metrológico de grifos y estaciones de servicio cambió de visitas de supervisión de forma censal a visitas muéstrales, obteniendo entre los años 2011 y 2015 un % de establecimientos fuera de rango permisible por debajo del valor meta anual. Para el año 2015 se estableció bajo un criterio de mejora continua y en función a acciones disuasivas a realizarse un valor meta de 8% de establecimientos fuera de rango en control de metrológico (cantidad). Al mes de diciembre, se realizaron 878 visitas (63% de las 1400 visitas programadas en el año 2015) dado que no se culminó el proceso de contratación de empresas supervisoras que permitiera una cobertura del 100% del ámbito nacional, a su vez el % de establecimientos fuera de rango fue del 7%, valor menor a la meta establecida (8%).

Control de Calidad en Grifos y Estaciones de Servicio:



Igual que en el control metrológico en el control de calidad de grifos y estaciones de servicio en el año 2011 se cambió la metodología de supervisión de una forma censal a una de visitas muéstrales. En el año 2015 se estimó realizar 614 visitas en el año, realizándose al mes diciembre 450 visitas (73%), al no haberse concluido el proceso de contratación de empresas supervisoras que permitan una cobertura del 100% del ámbito nacional. A su vez, en el año 2015 de las visitas realizadas se obtuvo un valor de 0.6% de establecimientos fuera de rango, valor menor a la meta establecida (3%).

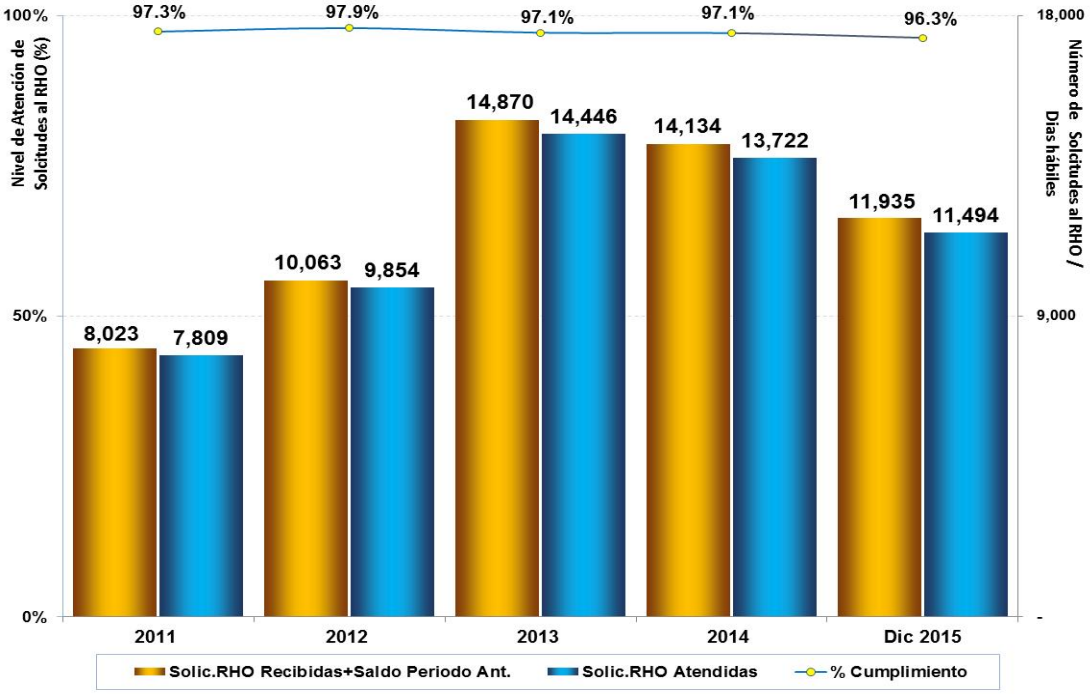
Cumplimiento en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (RHO) de Unidades Mayores:



* LOS DATOS CORRESPONDEN AL RHO DE UNIDADES MAYORES, GESTIONADO POR LA GFHL

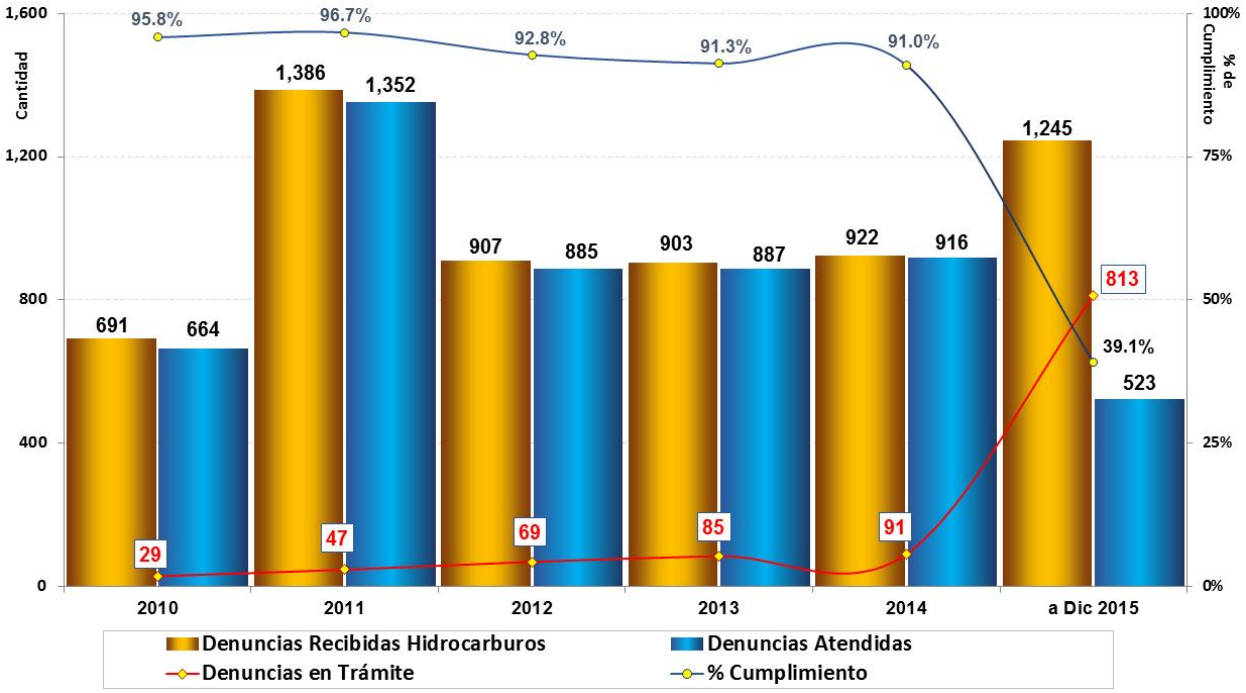
En el año 2015, la GFHL asume solo la atención de las solicitudes al RHO de Unidades Mayores, las cuales requieren una evaluación técnica más compleja (verificar estructuras, medidas de seguridad, entre otros) lo que genera un tiempo de atención al mes de diciembre de 21.5 días hábiles, valor inferior al límite normativo de 30 días hábiles. Así mismo, el ingreso de 75 expedientes al RHO en el mes de diciembre (24% de lo ingresado el 2015: 312 expedientes), generó que al final del año se tenga un nivel de cumplimiento de 85.2%, a pesar de haberse concluido un 6% más de expedientes en el año anterior (304 expedientes concluidos el año 2015 de 286 expedientes concluidos el años 2014).

Cumplimiento en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (RHO) de Unidades Menores:



A partir del año 2013 se produce un incremento en el número de solicitudes por atender del Registro de Hidrocarburos de Osinergmin con un volumen mayor a 14,000 solicitudes por año, debido a la eliminación del ITF como requisito para su trámite. En el año 2015, las Oficinas Regionales atienden el 100% de solitudes al RHO de Unidades Menores, logrando en el año un nivel de cumplimiento del 96.3%: Asimismo, se registra que él promedio de ingresos por mes fue de 960 expedientes.

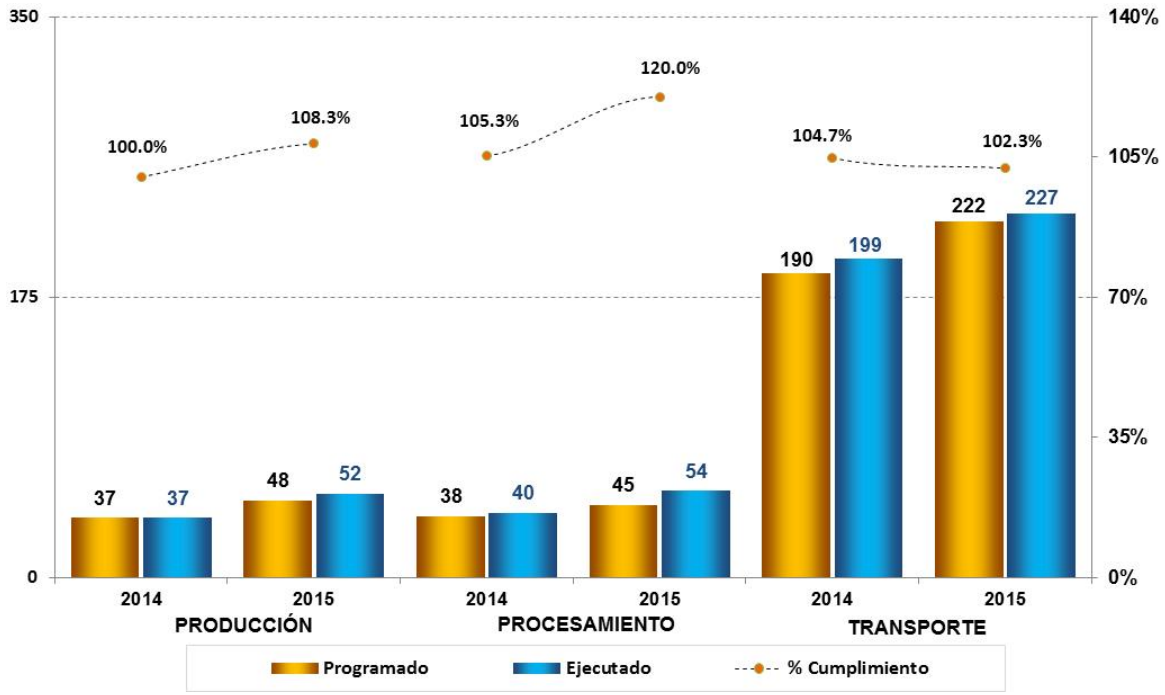
Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Hidrocarburos:



La consolidación de proceso de regionalización genera un mayor acceso a los ciudadanos y administrados, lo que incrementa la recepción de un número mayor de denuncias en informalidad, calidad, metrología y seguridad en grifos, locales de venta de GLP y medios de transporte (de 77 denuncias promedio recibidas al mes en el año 2014 se pasa a 104 denuncias promedio recibidas en el año 2015). Se observa, que al mes de diciembre el nivel de cumplimiento es bajo (40%), por lo que se deben mejorar los procesos de atención de acuerdo a los estándares de la Carta de Servicio de la norma UNE 93200: 2008, priorizando la atención de denuncias dentro de plazos establecidos.

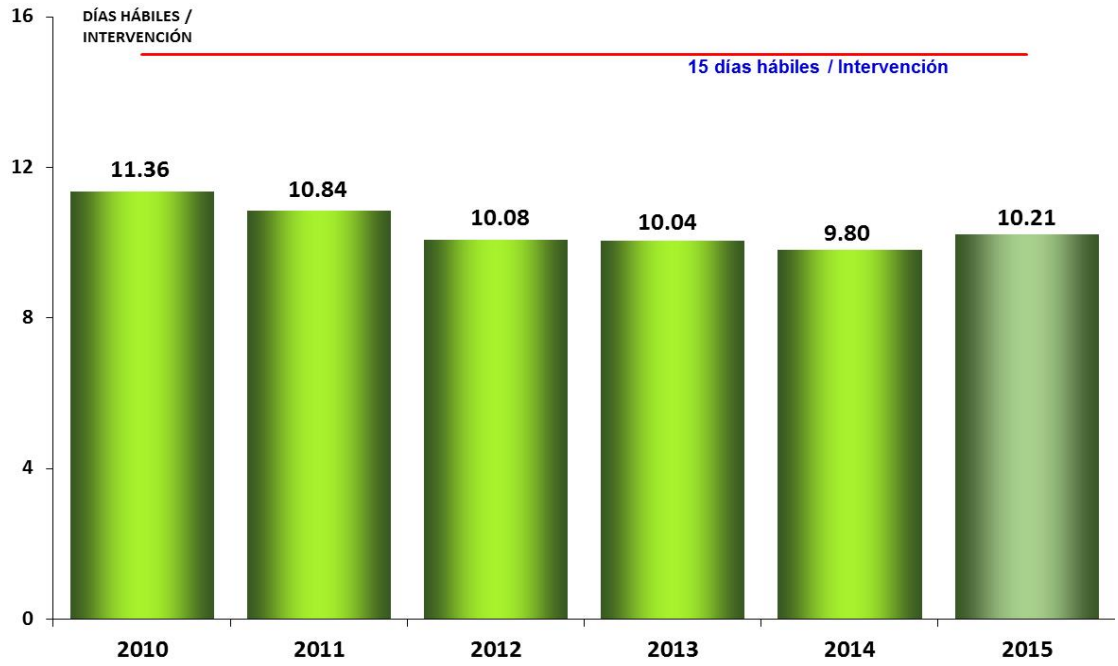
2. GAS NATURAL:

Cumplimiento del Programa de Supervisión:



Al mes de diciembre se mantiene un nivel de % cumplimiento superior al 100% en todos los programas de supervisión (Producción, procesamiento y transporte), superando las restricciones que limitaban la realización de supervisiones hasta el mes de agosto del presente año (ingreso a zonas de emergencia o seguridad o retraso en el inicio de la construcción de proyectos a supervisar).

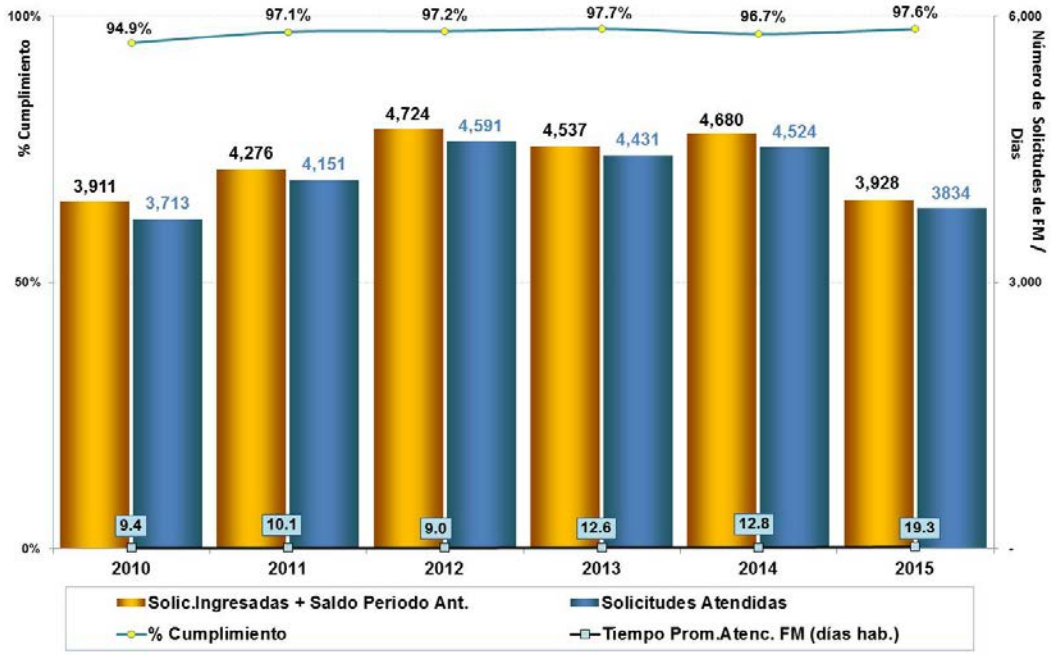
Tiempo Promedio de Atención de Solicitudes de Informes Técnicos de Gasocentros:



Se observa que el tiempo promedio en la atención de las solicitudes de Informes Técnicos de gasocentros, año a año, se mantiene por debajo de la meta institucional de 15 días hábiles (10.21 días hábiles al mes de diciembre). Este menor tiempo, en la atención de solicitudes, origina que en los últimos 3 años se incremente en forma constante el número de gasocentros en operación (267 gasocentros al presente mes).

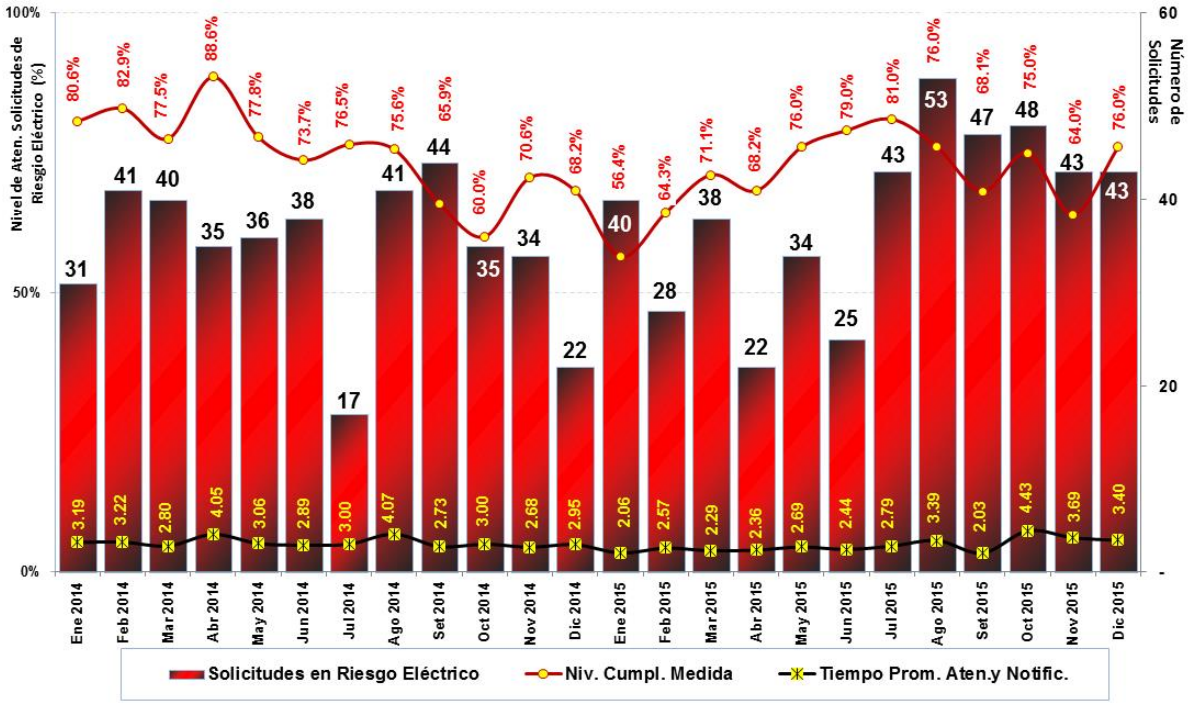
3. ELECTRICIDAD:

Atención de Solicitudes Fuerza Mayor (FM):



En el año 2015, se aplica una evaluación más detallada de las solicitudes de Fuerza Mayor (FM), presentadas por las empresas del sector eléctrico, lo que incide en un mayor tiempo promedio en la emisión de las resoluciones de FM (19.3 días). A diciembre, se tiene un nivel de cumplimiento del 97.6% debido al mayor ingreso de requerimientos de solicitudes de FM en los 02 últimos meses (639 solicitudes ingresadas en diciembre y noviembre de 3,772 solicitudes en todo el año 2015= +17%).

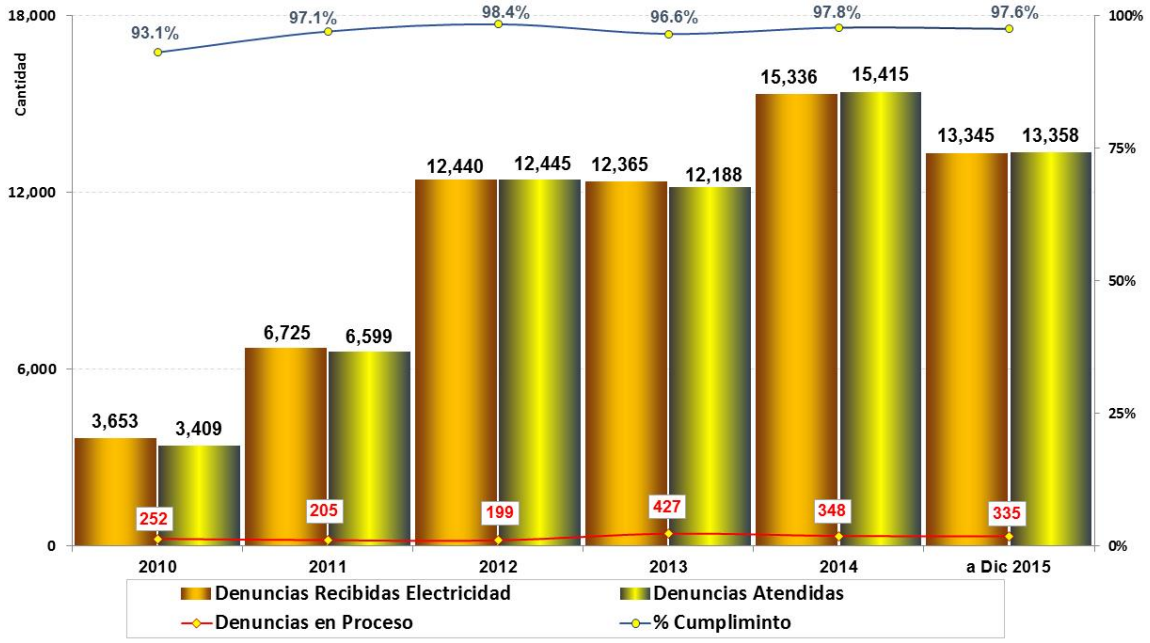
Cumplimiento de Medidas en Riesgo Eléctrico, Tiempo Promedio de Atención y de Notificación:



* Valores del mes de noviembre 2015 fueron actualizados, pero mantiene casos pendientes. Los datos del mes de diciembre son preliminares

Al final del año, se estima un nivel de cumplimiento de las medidas de riesgo eléctrico del 76%, debido a una baja observancia de las medidas cautelares, por lo que se define en incrementar las acciones de coordinación directa, inducción y capacitación con autoridades municipales, Defensoría del Pueblo y Ministerio Público, entre otros, buscando la mejora del nivel de cumplimiento.

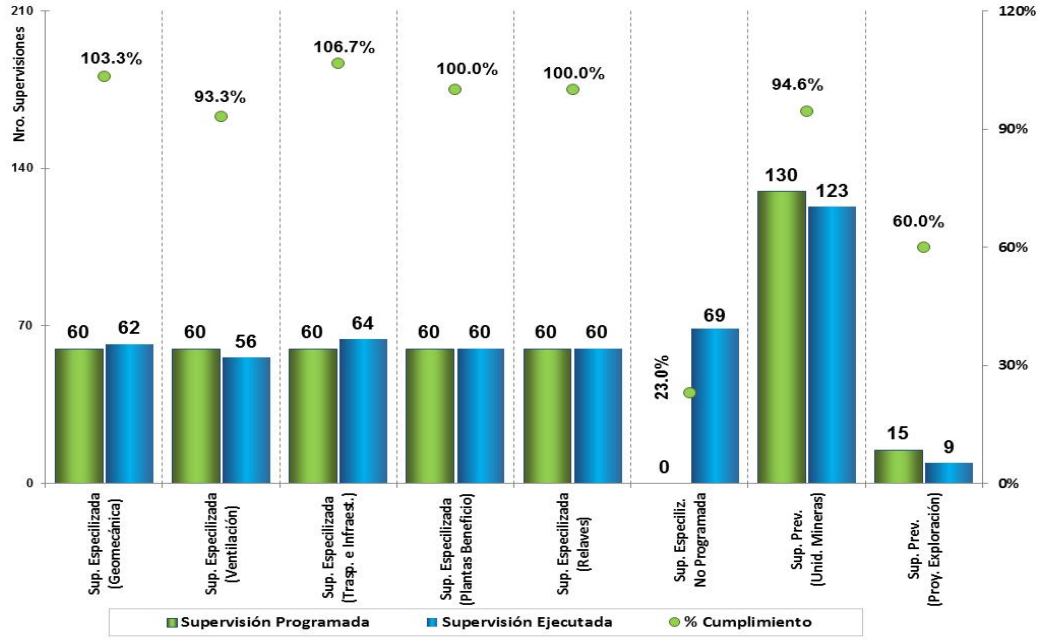
Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Electricidad:



Se aprecia que en el año 2014 las denuncias por atender en el sector de electricidad se incrementaron en 24% (de 12,365 a 15,336 denuncias) a pesar de ello se mantuvo un % alto de cumplimiento. Al mes de diciembre, el nivel de cumplimiento fue de 97.6%, con 335 denuncias en proceso, que deriva del cumpliendo del 98% de denuncias presentadas en el tiempo establecido en la Carta de Servicio, certificada bajo la norma UNE 93200:2008, siendo el 2% restantes casos aislados, los cuales permitirán establecer medidas correctivas en los procesos de atención.

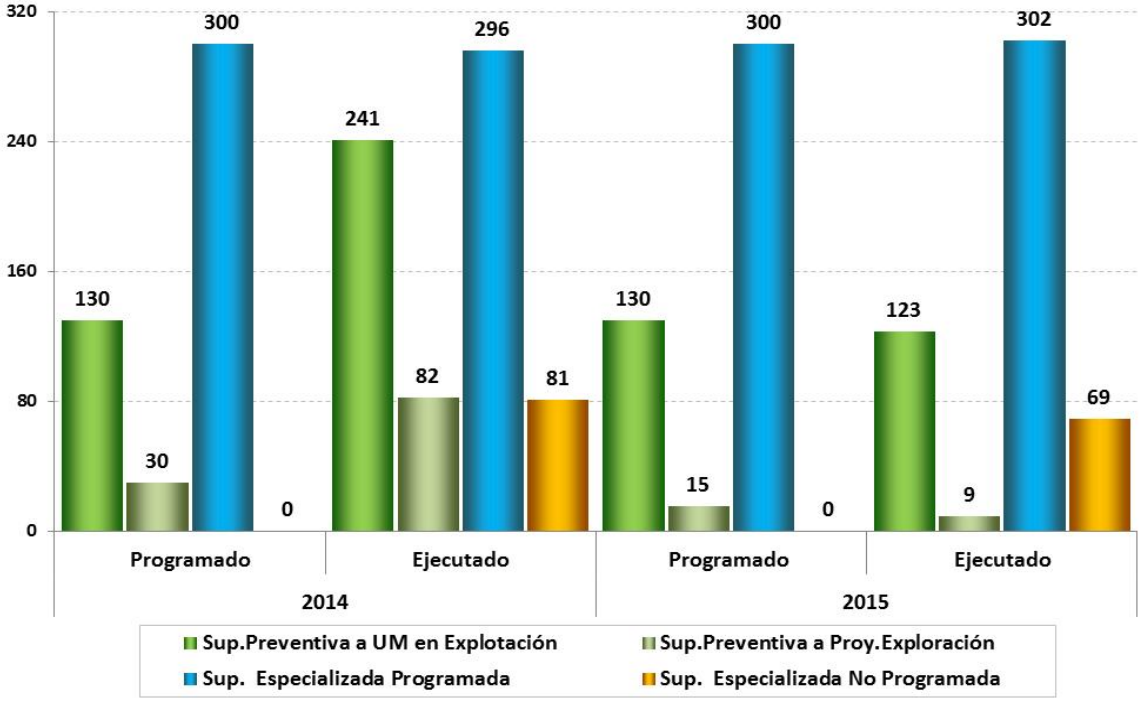
4. MINERIA:

Programa de Supervisión:



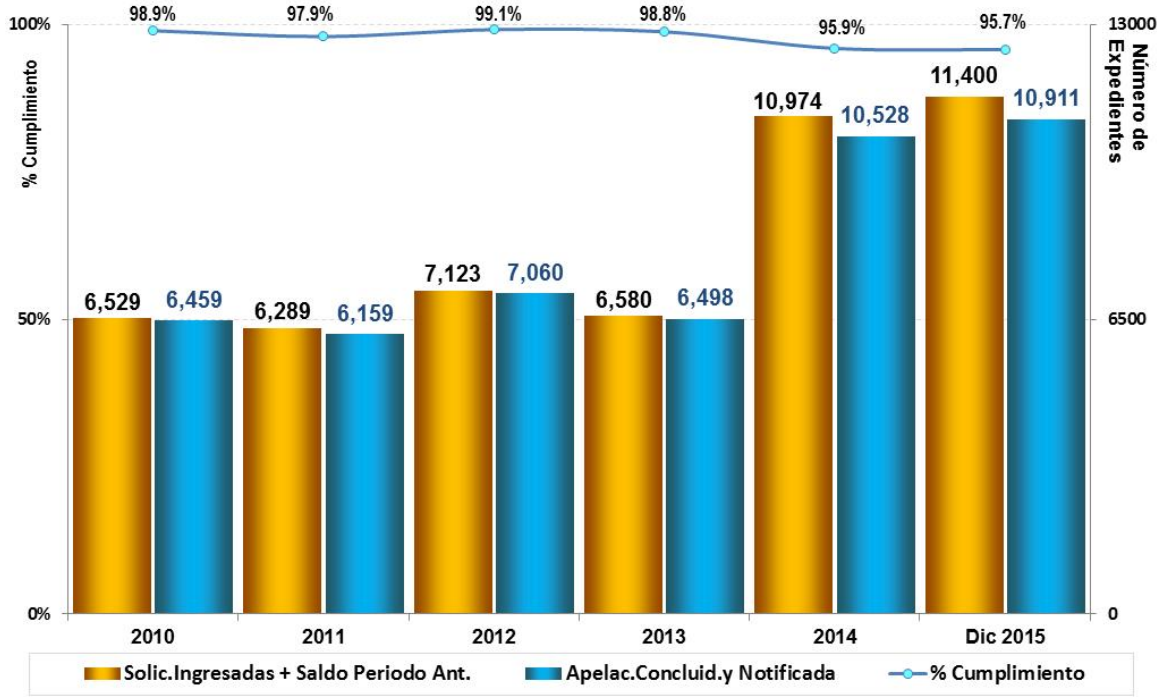
La supervisión especializada se ejecuta en niveles de acuerdo a lo programado. A su vez, la supervisión preventiva por demora en la contratación de las empresas de supervisión se retrasó en su programación a un 91%, lo que debe ser mejorar el año 2016. Así mismo, en el año 2015 se realizaron 69 supervisiones No Programadas, que significó un 23% adicional a lo programado. En el caso de los proyectos de exploración, se estimó disminuir el número de supervisiones programadas a inicios del año a 15 supervisiones, debido a que se observó que muchas de los proyectos mineros en exploración se encontraban paralizadas por la situación del mercado.

Supervisión Programada y Ejecuta en los Años 2014 – 2015:



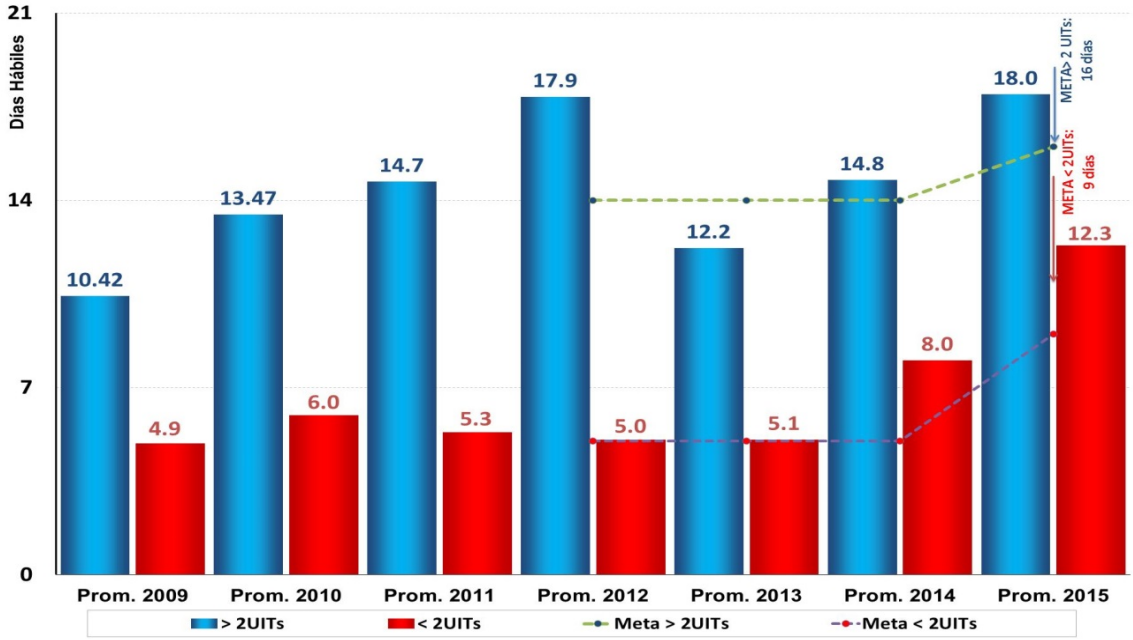
5. RECLAMOS Y APELACIONES:

Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por JARU en los años 2010 -2015:



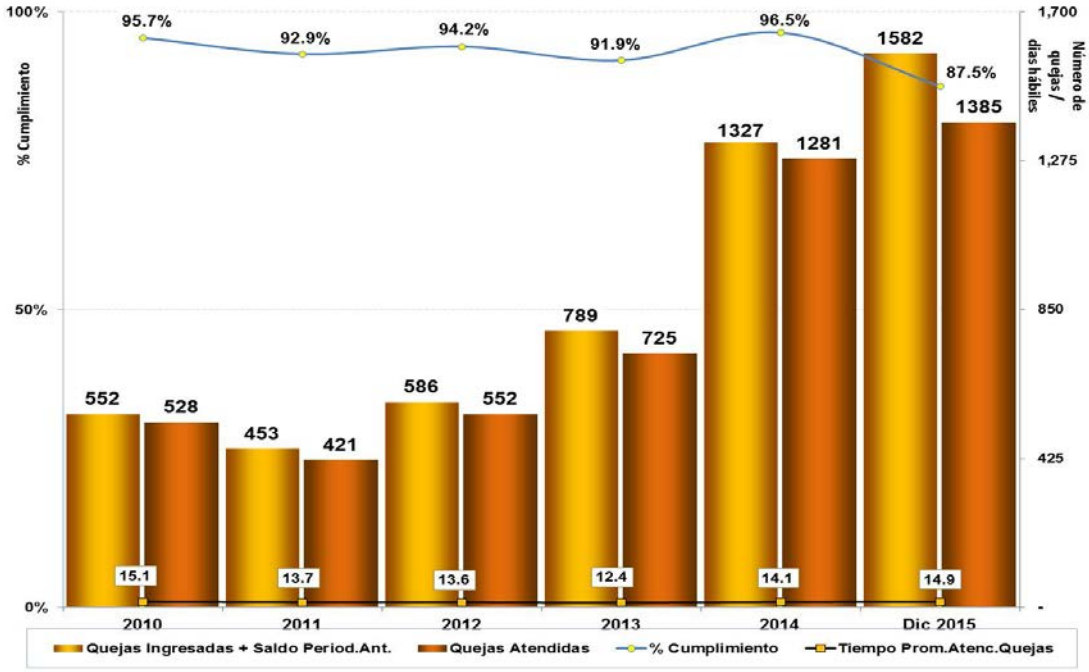
Al mes de diciembre, se logra un % de cumplimiento mayor al 95%, a pesar de mantenerse el ingreso de un mayor número de expedientes de apelaciones a ser procesados en la JARU (expedientes nuevos + saldo del periodo anterior) en un promedio de 912 expedientes por mes en el año 2015, superando valores históricos de años anteriores. Así mismo, se observa que en el año 2015 continua en un 61% el ingresos de solicitudes de apelaciones por problemas en un exceso en la facturación, originada por las empresas concesionarias de electricidad, a consecuencia de un aumento de tarifas en algunas zonas o al subproceso de lectura que resulta, en consumos acumulados, que al liquidarse originan una facturación de consumo excesivo, entre otros.

Tiempo de Atención de las Apelaciones Concluidas y Notificadas por Montos (JARU):



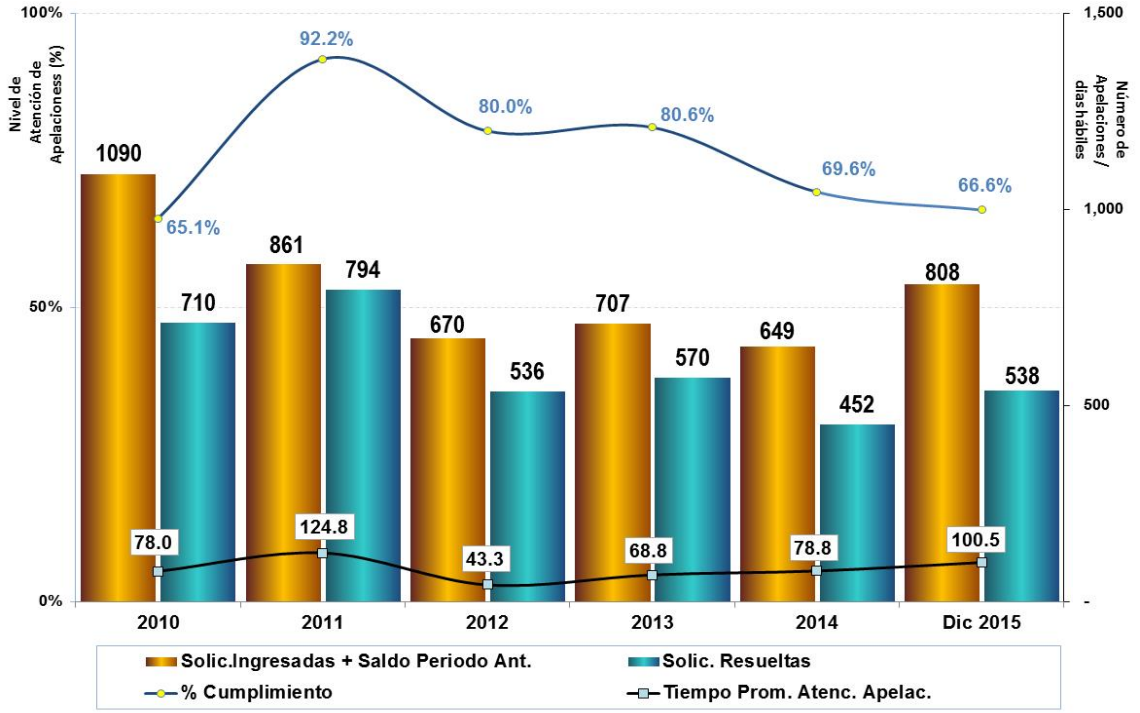
El proceso de atención de apelaciones es dinámico, por ello cada año se identifican variables que inciden en los tiempos meta, analizándose la estadística de tiempos de atención, siempre dentro de un proceso de mejora. En el año 2015, los tiempos considerados como metas fueron superados, debido: i) al alto ingreso de solicitudes de apelaciones, con un incremento de la carga procesal que en los 02 últimos meses del año, ii) a la disminución de un 30% de la capacidad de analistas, al concluir el servicio a cargo de la empresa supervisora GMD, lo que debe ser solucionado en el año 2016, al contratarse plazas CAS, iii) a la prioridad dada en la atención de casos de mayor antigüedad, que incide en la reducción de la cantidad de casos concluidos en menos de 07 días hábiles(de 5,732 en el año 2014 a 2,486 en el año 2015) y iv) a la presencia de casuística nueva.

Cumplimiento en la Atención de Quejas (JARU):



En el año 2015, el % de cumplimiento en la atención de quejas es menor al 90%, debido al mayor ingreso en el número de quejas, principalmente en el 2do semestre (88 quejas promedio en los ingresos de enero a mayo versus 156 quejas promedio en los ingresos de junio a diciembre), registrándose que el año 2015, se tuvo un incremento en el ingreso de quejas de 21% con respecto al año 2014 y 99% con respecto al año 2013.

Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por el TASTEM:



Se dan variaciones en la dinámica de atención de apelaciones por el TASTEM originada en la estrategia planteada para cada año. En el año 2014, el nivel de rendimiento en la atención de apelaciones bajó a 69% y el tiempo promedio de atención se incrementó a 78.8 días hábiles, debido a que se priorizó la atención de los casos más complejos de atender (mayor antigüedad, dificultad, mayor requerimiento de información y tiempo de análisis), resolviéndose el 86% de los casos que quedaron pendientes del cierre del año 2013. A su vez, en el año 2015 se estableció atender el 100% de apelaciones ingresadas el 2014 y el 80% de casos ingresados el año 2015, lo que derivó en un % de cumplimiento menor al 67% y un tiempo de atención de 100 días hábiles por la atención de casos más antiguos, a lo que se suma, la reestructuración por temas en la atención por sala procesal, desde el mes de mayo, con el fin de mejorar el uso de recursos. Se estima que estas decisiones deben incidir en mejorar sustanciales los % de cumplimiento y tiempos de atención a mediano plazo.

6. PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES (PAS):

Area	Año	1ra Instancia		
		Expedientes		Nivel de Cumplimiento (%)
		En Proceso (1)	Resueltos	
GFHL	2010	2,328	2,247	96.5%
	2011	2,755	2,538	92.1%
	2012	3,124	2,859	91.5%
	2013	1,380	1,291	93.6%
	2014	1,135	1,025	90.3%
	2015	292	256	87.7%
GFGN	2010	53	38	71.7%
	2011	59	57	96.6%
	2012	80	52	65.0%
	2013	79	78	98.7%
	2014	89	72	80.9%
	2015 (2)	177	169	95.5%
GFE (5)	2010	586	262	44.7%
	2011	669	244	36.5%
	2012	800	343	42.9%
	2013	917	466	50.8%
	2014	919	357	38.8%
	2015 (3)	1,014	512	50.5%
GFM	2010	459	164	35.7%
	2011	382	203	53.1%
	2012	213	105	49.3%
	2013	219	90	41.1%
	2014	399	45	11.3%
	2015	505	214	42.4%
JARU	2010	94	71	75.5%
	2011	134	119	88.8%
	2012	58	24	41.4%
	2013	54	48	88.9%
	2014	25	23	92.0%
	2015	47	46	97.9%
OR	Ene.2015	349	81	23.2%
	Feb.2015	349	151	43.3%
	Mar.2015	210	94	44.8%
	Abr.2015	241	106	44.0%
	May.2015	248	167	67.3%
	Jun.2015	236	114	48.3%
	Jul.2015 (4)	590	310	52.5%
	Ago.2015	577	177	30.7%
	Set.2015	500	233	46.6%
	Oct.2015	379	117	30.9%
	Nov.2015	397	141	35.5%
	Dic.2015	432	117	27.1%

(1) Expedientes en Proceso: Expedientes ingresados + saldo año anterior

(2) No se considera 101 expedientes de 1ra Instancia que se encuentran en proceso de transferencia de GFGN a GO

(3) No se consideran 282 expedientes de 1ra Instancia en transferencia de GFE a GO de OR y se mantiene lo informado en el mes de agosto al estarse depurando la información existente

(4) Se incorpora en 1ra Instancia por transferencia a OR 101 expedientes de la GFGN y 221 expedientes de la GFE

(5) Por Memo GFE -2015-1132 se actualiza datos de PAS de GFE

En la atención de los expedientes del Proceso Administrativo Sancionador – PAS en 1ra. Instancia, se aprecia que hasta el año 2014 el mayor volumen de expedientes resueltos fueron los llevados por la GFHL. A partir del año 2015 las Unidades Menores de Hidrocarburos Líquidos (que es el mayor volumen de administrados) han pasado al GO (OR), lo cual se aprecia en el cuadro resumen y en las notas donde se establece la transferencia de PAS a las OR.

Se observa, que para resolver un PAS se cuenta con 180 días hábiles, por ello la resolución, de acuerdo a su complejidad, se efectúa en meses posteriores a su inicio. Asimismo, en los primeros meses del año se priorizan los PAS del año anterior.

En el caso de la GFM, se produjo una mejora al 42.4% en su nivel de cumplimiento, dándose prioridad a la evaluación de los informes de supervisión que se encuentran pendientes, con el fin de determinar si procede un PAS.

Asimismo, en el año 2015 la GFE luego de transferir 282 procesos PAS al GO de OR realizó un trabajo de depuración de expedientes, por lo que se actualizó la información antes reportada.

7. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL:

Ejecución por Áreas en Miles de Nuevos Soles:

ÁREA		PIA	PIM	Ejecutado 1/	
Gerencia de Fiscalización Eléctrica	GFE	36,093	21,636	20,393	94%
Gerencia de Fiscalización Hidrocarburos Líquidos	GFHL	40,881	27,504	25,961	94%
Gerencia de Fiscalización de Gas Natural	GFGN	23,613	21,425	19,450	91%
Gerencia de Fiscalización Minera	GFM	15,454	27,760	26,881	97%
Oficinas Regionales	OR	22,639	56,594	48,413	86%
Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos	STOR	11,813	12,251	11,437	93%
Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria 2/	GART	23,884	19,064	18,389	96%
Oficina de Administración y Finanzas 3/	OAF	59,010	59,725	53,847	90%
Gerencia de Talento Humano	GTH	16,185	18,022	13,567	75%
Oficina de Sistemas	OS	39,966	34,912	32,758	94%
Oficina de Comunicaciones	OC	12,681	11,775	11,198	95%
Oficina de Estudios Economicos	OEE	4,514	3,293	3,001	91%
Otras Áreas de Apoyo 4/	OTRAS	21,714	14,484	13,319	92%
	Total	**328,446**	**328,446**	**298,614**	**91%**

1/ Devengado en el SIAF

2/ Incluye el PIP Fortalecimiento de las Func.Reg.en la Sede GART - OSINERGMIN

3/ Incluye transferencia a CARELEC .

4/ Áreas de apoyo y asesoramiento.

Ejecución por Naturaleza de Gasto:

NATURALEZA DEL GASTO		PIA	PIM	Ejecutado 1/	
Personal y Obligaciones Sociales	Personal	58,948	52,973	48,413	91%
Pensiones y Prestaciones Sociales	Prestaciones	4,008	4,008	3,837	96%
Bienes y Servicios	Bs y Ss	233,818	249,600	227,012	91%
Donaciones y Transferencias 2/	Transf.	10,147	9,646	8,940	93%
Otros Gastos	Otros GC	562	1,063	1,014	95%
Adquisición de activos no financieros 3/	Adquis. Act.	20,963	11,156	9,398	84%
	Total	**328,446**	**328,446**	**298,614**	**91%**

1/ Devengado en el SIAF

2/ CARELEC

3/ Incluye el PIP Fortalecimiento de las Func.Reg.en la Sede GART - OSINERGMIN

INFORME DE INDICADORES Y ESTADISTICA DE GESTIÓN DE AREAS Y SECTORES – DICIEMBRE 2015

1. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS **3**

- Solicitudes de Informes Técnicos de Unidades Mayores
- Registro de Hidrocarburos de Unidades Mayores
- Procesos Administrativos Sancionadores (1ra. Instancia, Reconsideraciones y Apelaciones)

2. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE GAS NATURAL **5**

- Distribución de Gas Natural por Categoría Tarifaria
- Volumen de GN entregado por Ducto de Transporte
- Expansión de Redes de Distribución de GN de Lima-Callao e ICA
- Usuarios Conectados a la Red de Distribución de GN de Lima-Callao e ICA
- Procesamiento en Planta Malvinas
- Procesos Administrativos Sancionadores (1ra. Instancia, Reconsideraciones y Apelaciones)

3. SECRETARIA TECNICA DE ORGANOS RESOLUTIVOS **7**

- Atención de Apelaciones
- Atención de Quejas
- Verificación del Cumplimiento de Resoluciones
- Procesos Administrativos Sancionadores (JARU, 1ra. Instancia)
- Atención de Recursos Impugnativos por el TASTEM

4. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELECTRICA **10**

- Evolución de Producción de Energía, Máxima Demanda y Reserva Fría del SEIN
- Interrupciones en Localidades Críticas
- SAID Y SAIFI de Empresas Distribuidoras
- Accidentes Eléctricos: Causas y por Empresas Concesionarias
- Solicitudes de Fuerza Mayor
- Procesos Administrativos Sancionadores (1ra. Instancia, Reconsideraciones y Apelaciones)

5. GERENCIA DE FISCALIZACIÓN MINERA **12**

- Accidentes Fatales
- Expedientes Sancionadores a resolver
- Procesos Administrativos Sancionadores (1ra. Instancia, Reconsideraciones y Apelaciones)

6. OFICINAS REGIONALES **14**

- Denuncias en Hidrocarburos y Electricidad
- Solicitudes de Informes Técnicos
- Registro de Hidrocarburos de Osinergmin
- Supervisión de Alumbrado Público
- Contrastación y Verificación de Medidores
- Calidad de Facturación
- Estados de Informes Técnicos y Gasocentros en Operación
- Formalidad de Establecimientos de Venta de Combustibles Líquidos y GLP

7. OFICINAS DE SISTEMAS: Indicadores de Servicio **18**

8. FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO – FISE **19**

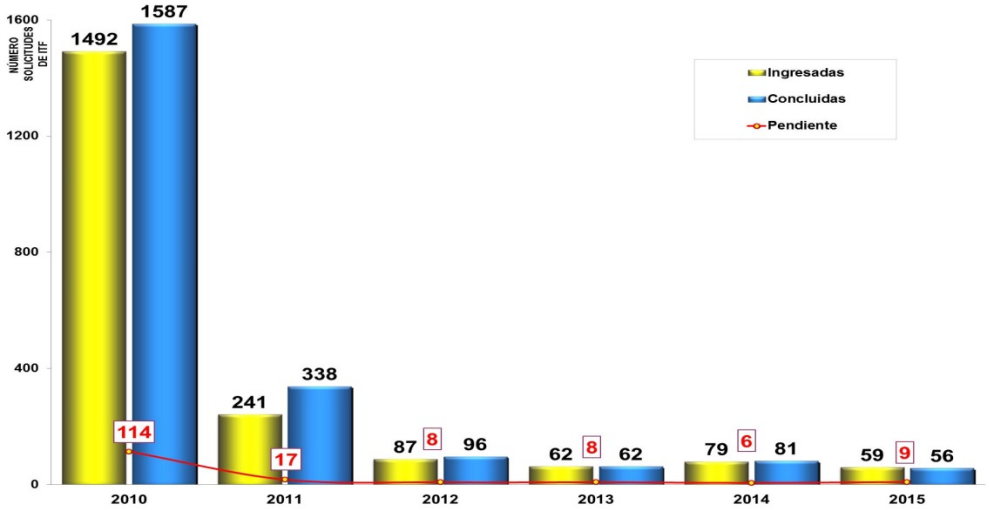
- Evolución y zonificación de Beneficiarios
- Evolución y zonificación de Agentes GLP
- Emisión y Canje de Vales

9. TALENTO HUMANO **20**

10. CONSEJO DIRECTIVO: Pedidos **21**

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS (1/2)

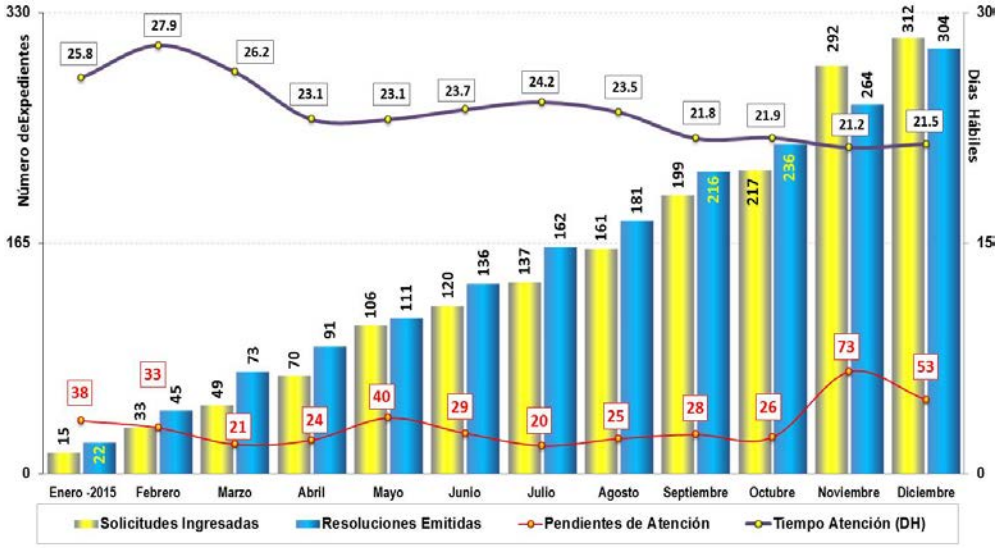
SOLICITUDES DE INFORMES TÉCNICOS (IT'S) DE UNIDADES MAYORES INICIADAS, CONCLUIDAS y EN PROCESO



En el año se concluye 56 solicitudes de IT de las cuales el 61% fueron resueltos en menos de 30 días hábiles, siendo el 54% aprobado (30 ITF).

De las 09 solicitudes en proceso, todas tiene un antigüedad menor a 30 días hábiles y de estas el 44% pertenecen a plantas envasadoras de GLP.

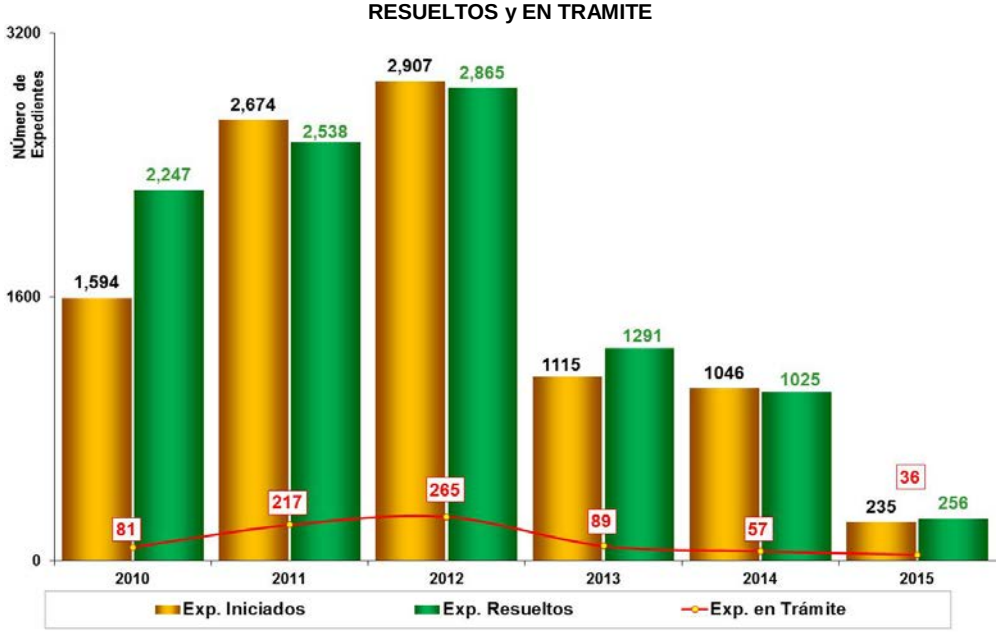
SOLICITUDES AL REGISTRO DE HIDROCARBUROS DE OSINERGMIN RECIBIDAS, CONCLUIDAS y EN PROCESO



Se determina que de las 53 solicitudes al RHO en proceso de atención 32 solicitudes (60%) tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles. Asimismo, se aprecia que todas las solicitudes están dentro del tiempo máximo de atención de 180 días hábiles.

De las 304 solicitudes concluidas hasta el mes de diciembre 231 solicitudes (76%) fueron atendidas antes de 30 días hábiles y las restantes solicitudes fueron concluidas en un tiempo menor a 180 días hábiles. Asimismo, 257 solicitudes fueron favorables al administrado (85%).

EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INICIADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE



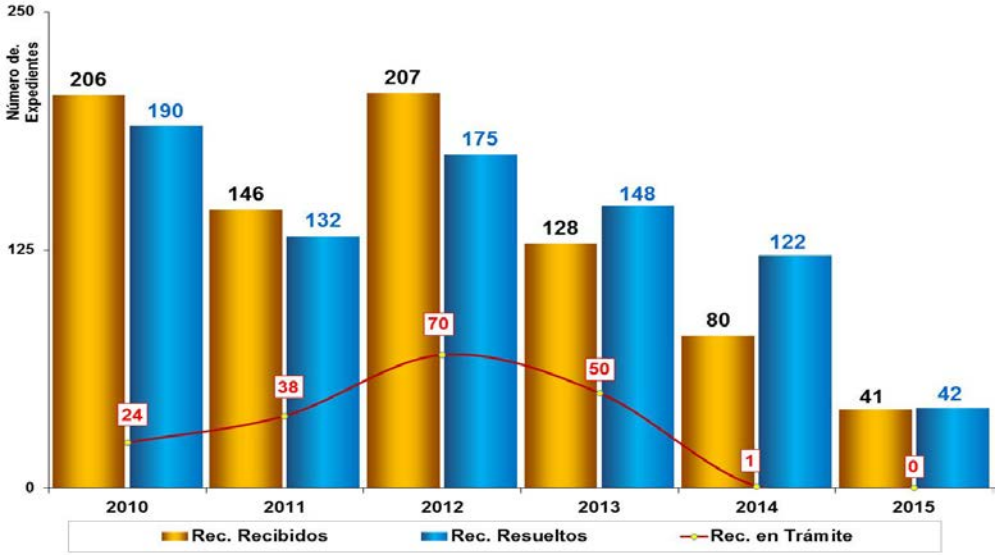
Se observa que de los 36 expedientes PAS en proceso de atención en 1ra. Instancia 15 expedientes (42%) son casos especiales por lo que se encuentran en suspenso. De los 21 expedientes restantes, en proceso: 10 expedientes tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles (48%) y de los restantes 09 expedientes tienen un antigüedad menor a 50 días hábiles (43%), quedan 02 con un tiempo mayor.

Un factor limitante en la resolución de PAS es la disponibilidad de supervisores técnicos, ya que culminó un buen porcentaje de contratos, y no concluyó los procesos de contratación.

Se establece que el tiempo promedio de resolución de un PAS en 1ra. Instancia fue de 39.7 días hábiles.

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS (2/2)

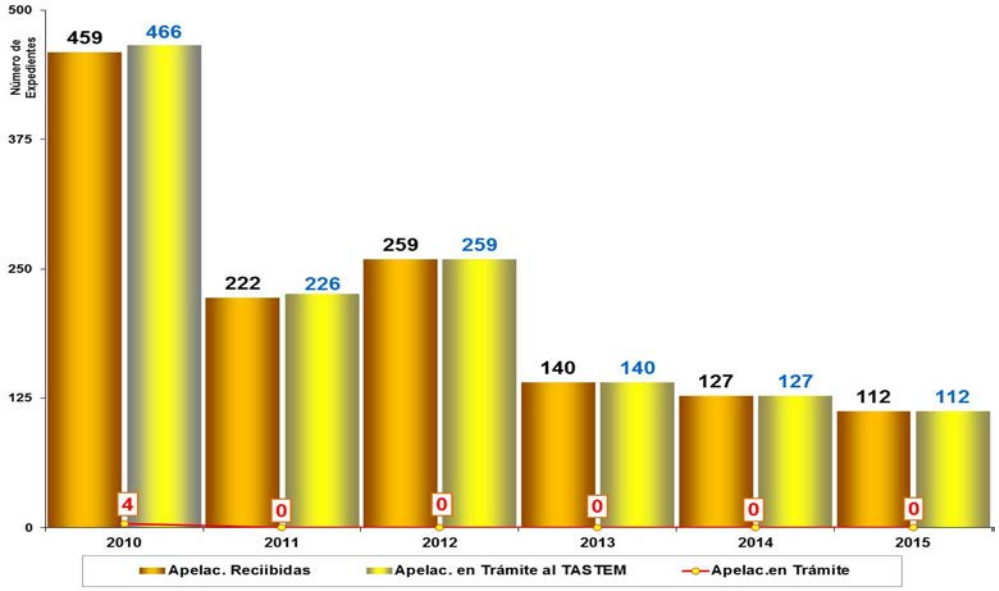
RECONSIDERACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS Y EN TRAMITE



Al final del año no se registran pedidos de reconsideración en proceso.

Así mismo, se determina que el mayor ingreso de solicitudes se produjo en los meses de mayo y junio (34%: 14 solicitudes de reconsideración), disminuyendo radicalmente en el IV trimestre del año.

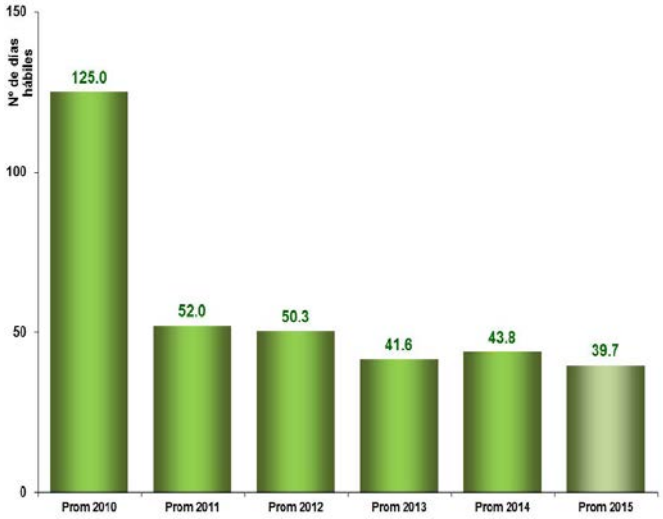
APELACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE



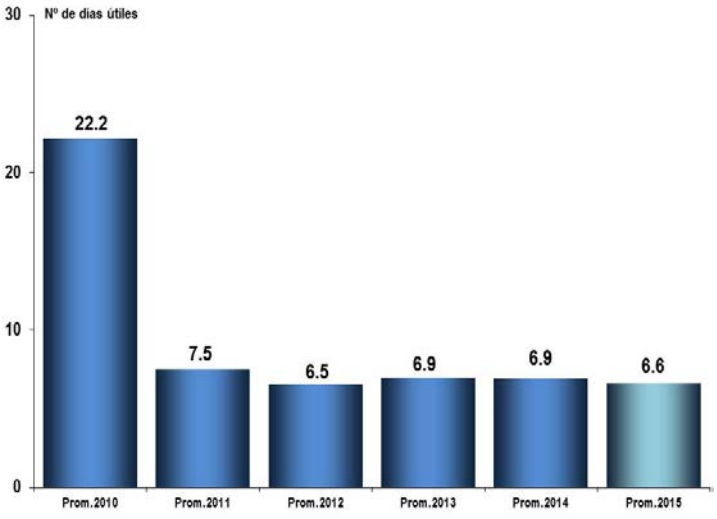
Al final del año no se registra apelaciones pendientes de ser tramitadas al TASTEM.

Asimismo, se determina que el tiempo promedio de tramites de solicitudes al TASTEM, en el año 2015, es de 6.6 días hábiles, tiempo menor a los 02 últimos años anteriores.

TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE PRIMERA INSTANCIA

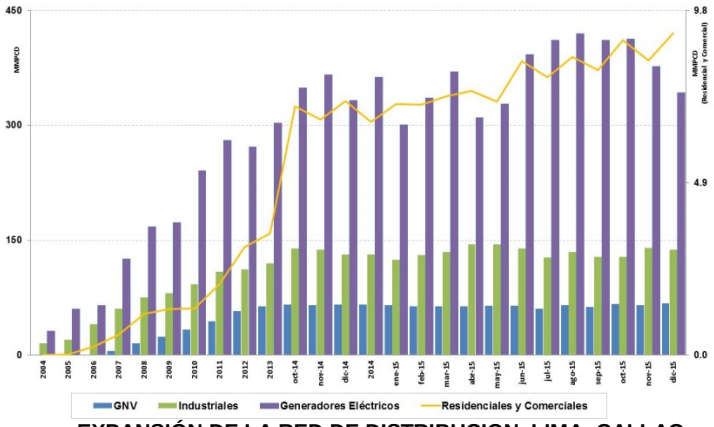


TIEMPOS PROMEDIOS DE APELACIONES TRAMITADAS AL TASTEM

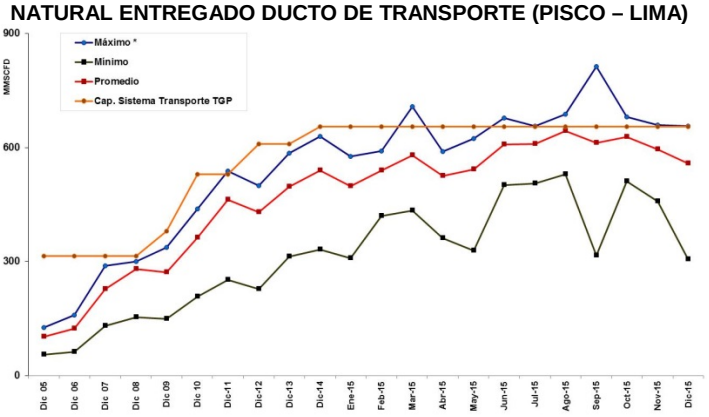


GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN GAS NATURAL (1/2)

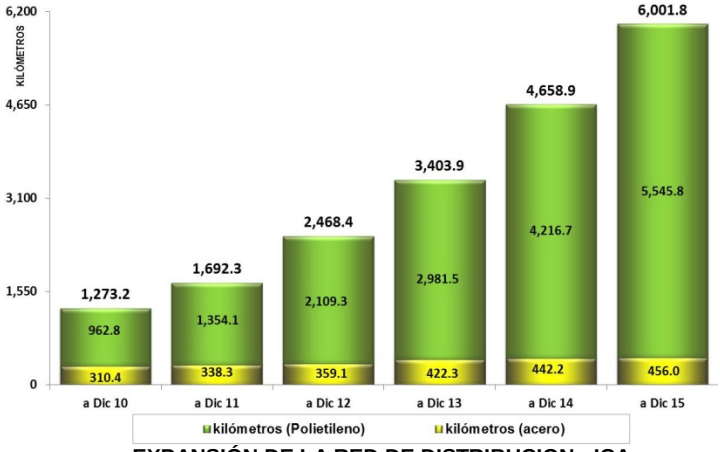
DISTRIBUCION DE GAS NATURAL POR CATEGORIA TARIFARIA



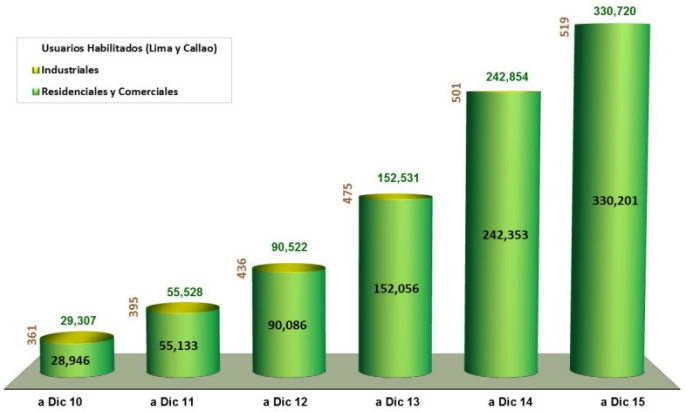
EXPANSIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCION VOLUMEN DE GAS NATURAL ENTREGADO DUCTO DE TRANSPORTE (PISCO – LIMA)



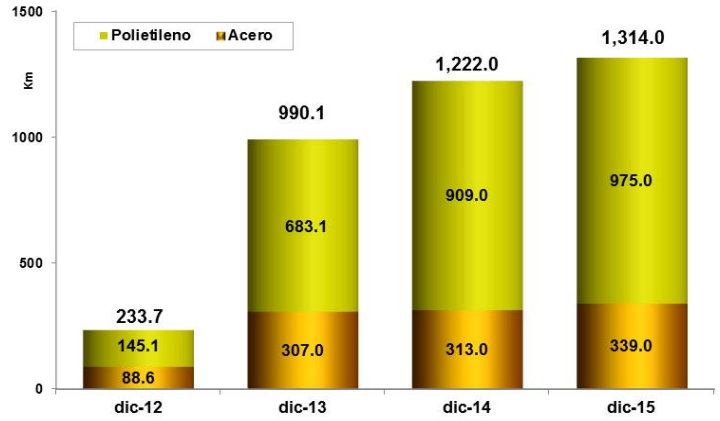
EXPANSIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCION LIMA- CALLAO



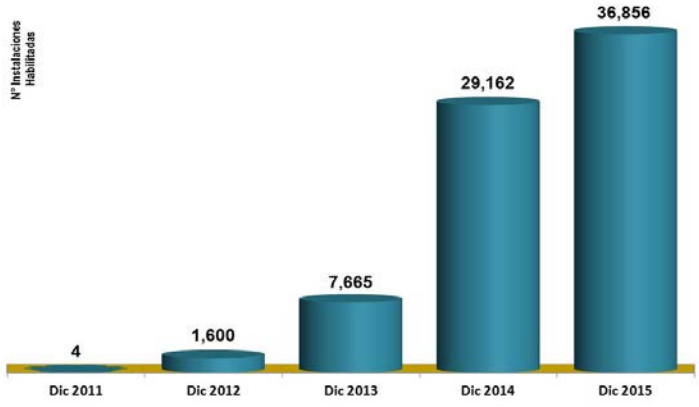
USUARIOS CONECTADOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN LIMA Y CALLO



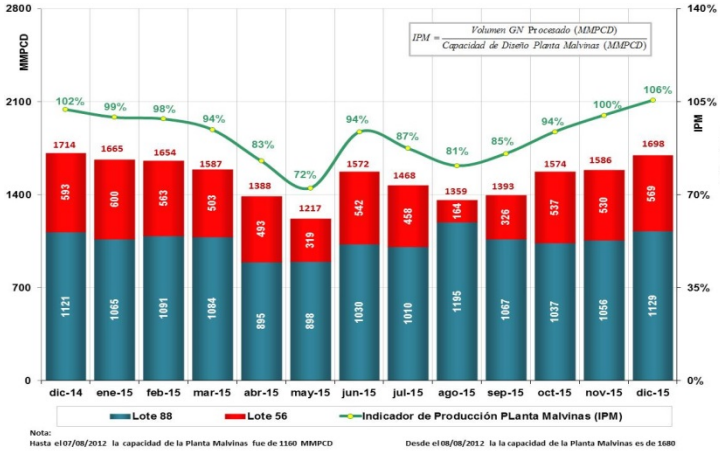
EXPANSIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCION - ICA



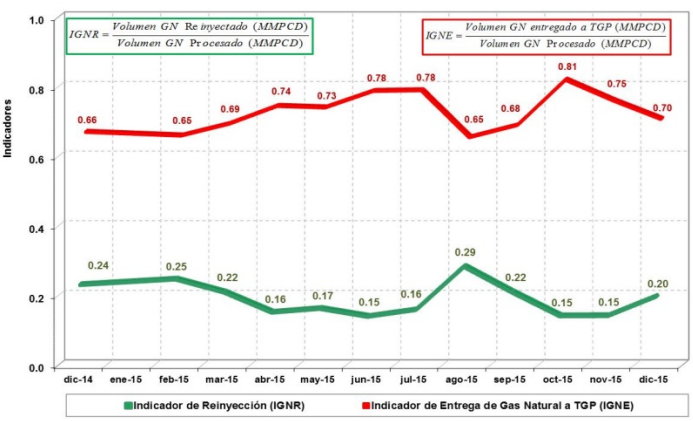
USUARIOS CONECTADOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN ICA



GAS PROCESADO DE PLANTA MALVINAS 2014-2015

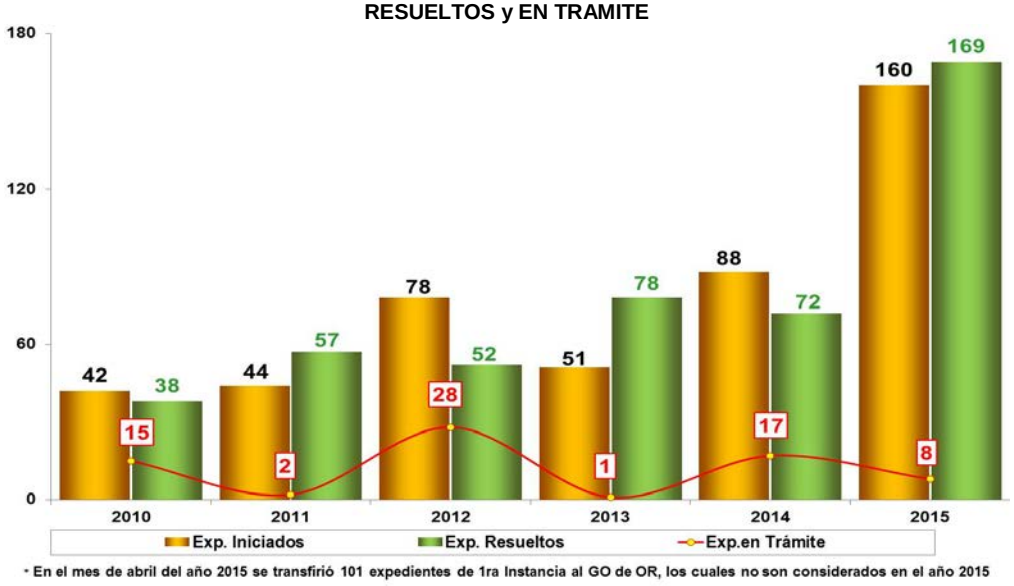


INDICADORES DE ENTREGA DE GAS NATURAL A TGP y REINYECCIÓN PLANTA MALVINAS, 2014-2015



GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN GAS NATURAL (2/2)

EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INICIADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE



* En el mes de abril del año 2015 se transfirió 101 expedientes de 1ra Instancia al GO de OR, los cuales no son considerados en el año 2015

En el mes de marzo se inició 178 PAS en la GFGN. En el mes de abril se transfirió 101 expedientes al Gerente de Operaciones de OR según lo dispuesto por la RCD N°073-2015-OS/CD. Al mes de diciembre se tiene por resolver 08 PAS, de estos 05 expedientes tienen una antigüedad menor a 60 días hábiles (63%).

De los 08 expedientes en proceso 06 están referidos a la distribución de GN (75%).

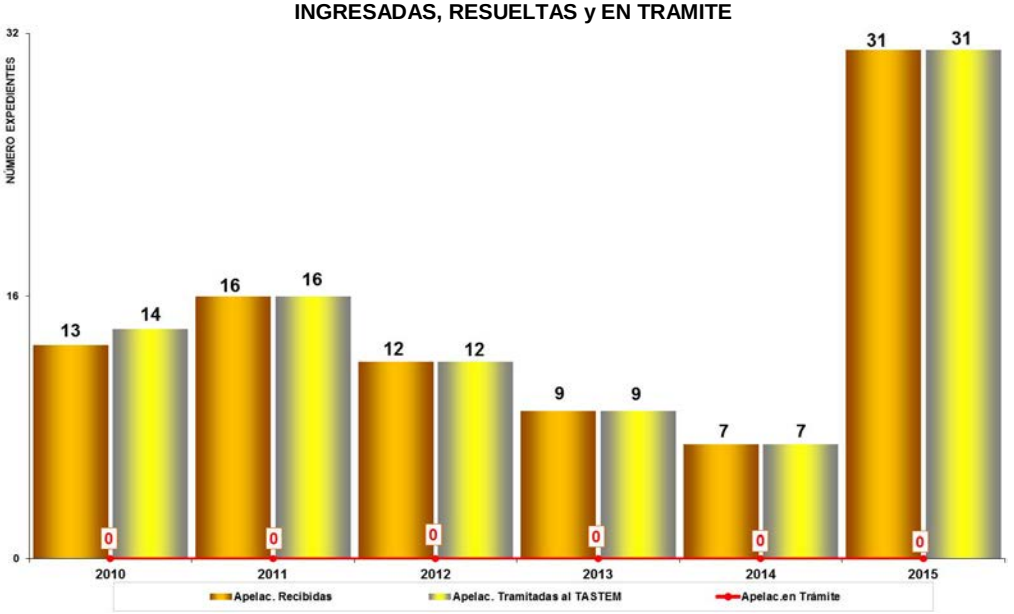
RECONSIDERACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS Y EN TRAMITE



* En el mes de abril del año 2015 se transfirió 01 reconsideración al GO de OR, el cual no es considerado en el año 2015

Al final del año no se registran solicitudes de reconsideraciones pendientes de atender al haberse atendido 09 reconsideraciones ingresadas el año 2015 y haberse transferido al Gerente de Operaciones 01 expediente ingresado el presente año.

APELACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE

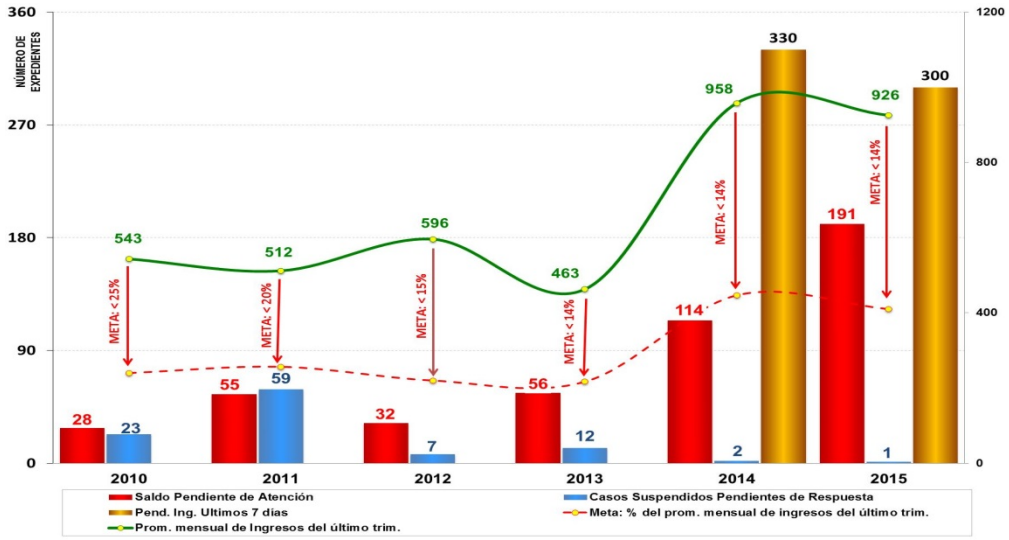


Al mes de diciembre no se registra expedientes de apelación pendiente de ser tramitado al TASTEM, al haberse atendido los 31 expedientes recibidos en el año 2015.

Así mismo, se observa que el tiempo promedio en remitir las apelaciones recibidas al TASTEM, en el año 2015, fue de en 2.9 días hábiles, tiempo mayor a años anteriores debido a la complejidad de las solicitudes recibidas.

SECRETARÍA TECNICA DE LOS ORGANOS RESOLUTIVOS (1/3)

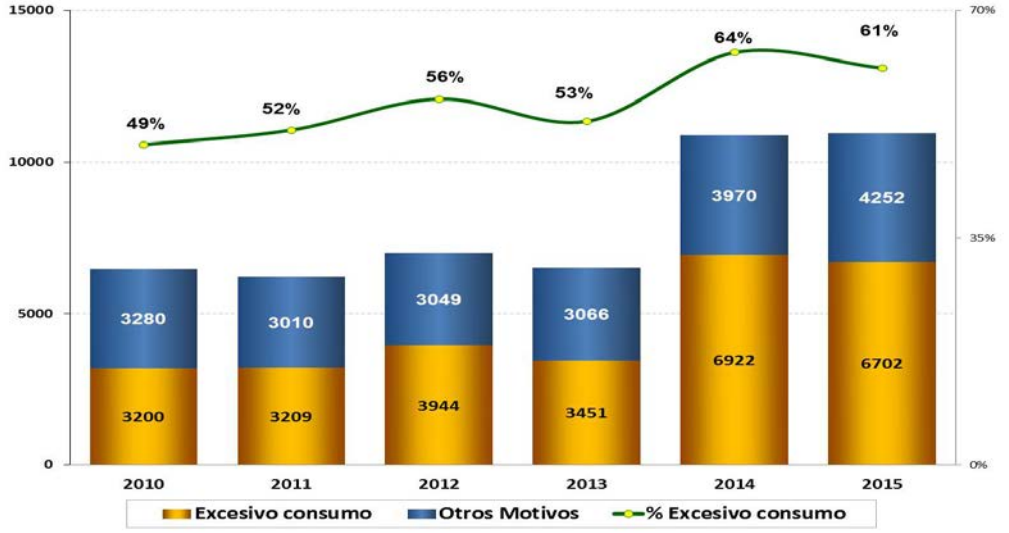
ATENCIÓN DE APELACIONES A RECLAMO DE USUARIOS (JARU)
APELACIONES PENDIENTES DE ATENCIÓN



Se observa que desde mes de marzo del año 2014 se registra un aumento constante en el ingreso de solicitudes de apelaciones, por lo que se decidió diferenciar las solicitudes que ingresan en los últimos 07 días del mes, que representa un valor mayor al 30% del total de solicitudes ingresadas en el mes (al mes de diciembre se registran 300 ingresadas en los últimos 07 días del mes de 926 apelaciones recibidas en promedio en el último trimestre, que representa un 32%).

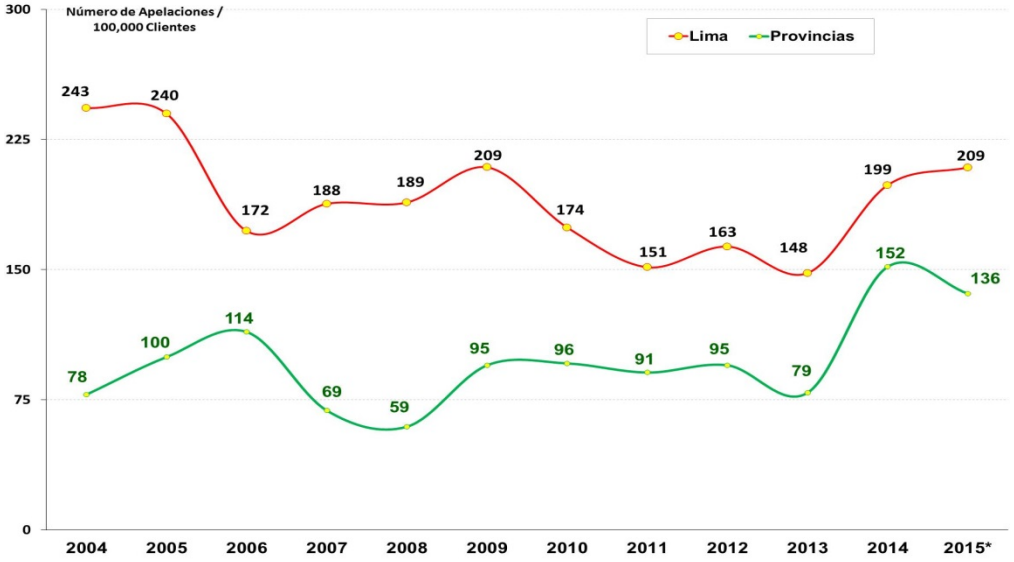
Asimismo, en el mes de diciembre continua un alto nivel de ingresos de apelaciones con valores superiores a años anteriores (de 907 apelaciones promedio por mes en el 2014 a: 912 apelaciones promedio por mes en el 2015).

INCIDENCIA DE LA EXCESIVA FACTURACION EN EL INGRESO DE SOLICITUDES DE APELACIONES



Se determina que desde el año 2014 se produce un incremento mayor al en el número de ingresos de solicitudes de apelaciones debido principalmente al aumento de reclamos por una excesiva facturación, el cual representa en el año 2015 un valor del 61% del total de las solicitudes ingresadas.

Nº DE APELACIONES / 1000,000 CLIENTES|
(Según lugar de origen)

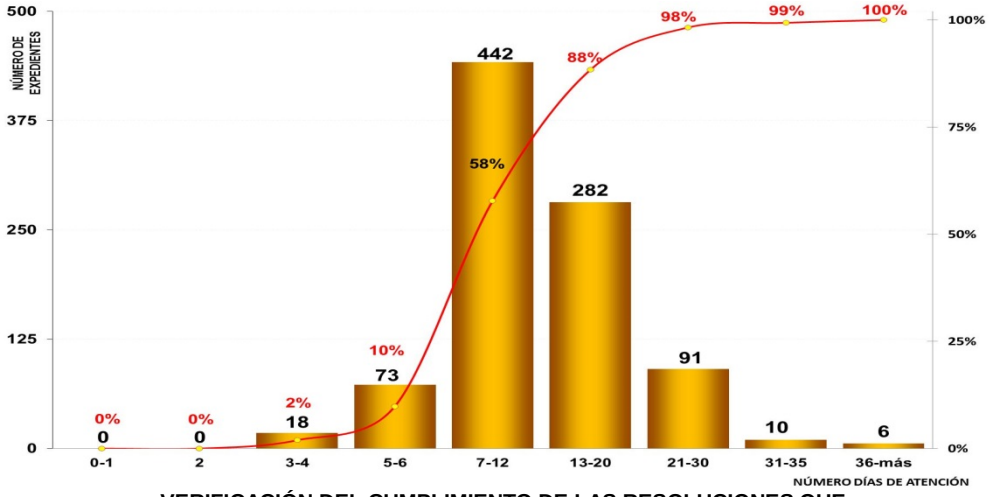


Se aprecia que desde el año 2011 al año 2014 el número de solicitudes de apelaciones ingresadas en Provincia sigue la tendencia de las solicitudes ingresadas en Lima.

En cambio, desde el año 2015, se produce una mayor disminución del número de apelaciones, por cada 100,000 clientes, en provincias.

SECRETARÍA TECNICA DE LOS ORGANOS RESOLUTIVOS (2/3)

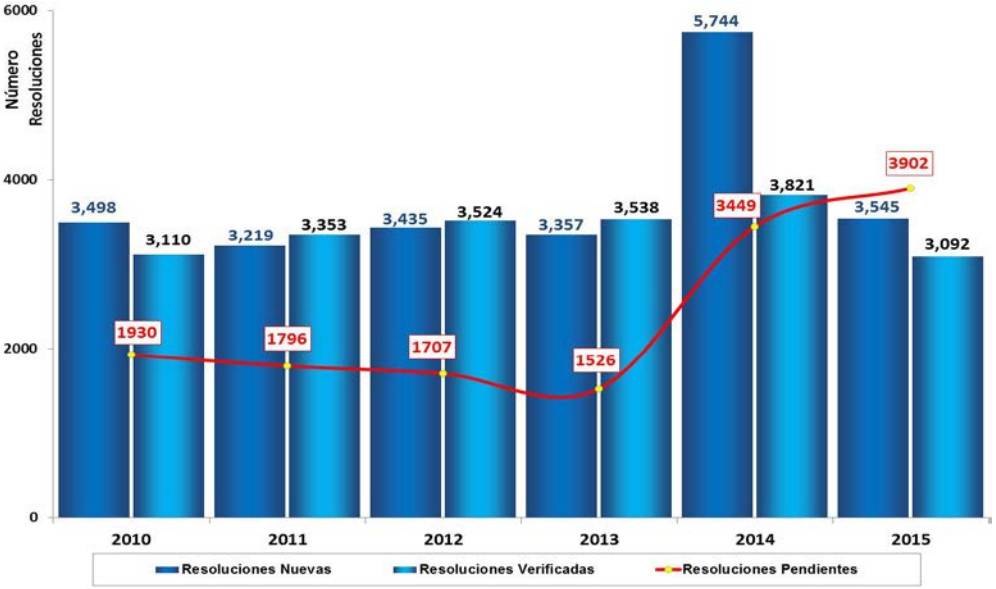
ANTIGÜEDAD DE LAS APELACIONES CONCLUIDAS Y NOTIFICADAS (JARU) EN EL MES DE DICIEMBRE 2015



En el mes de diciembre 2015 fueron concluidas y notificadas por la JARU 922 apelaciones, con un 98% de expedientes concluidos antes de los 30 días hábiles (906 expedientes).

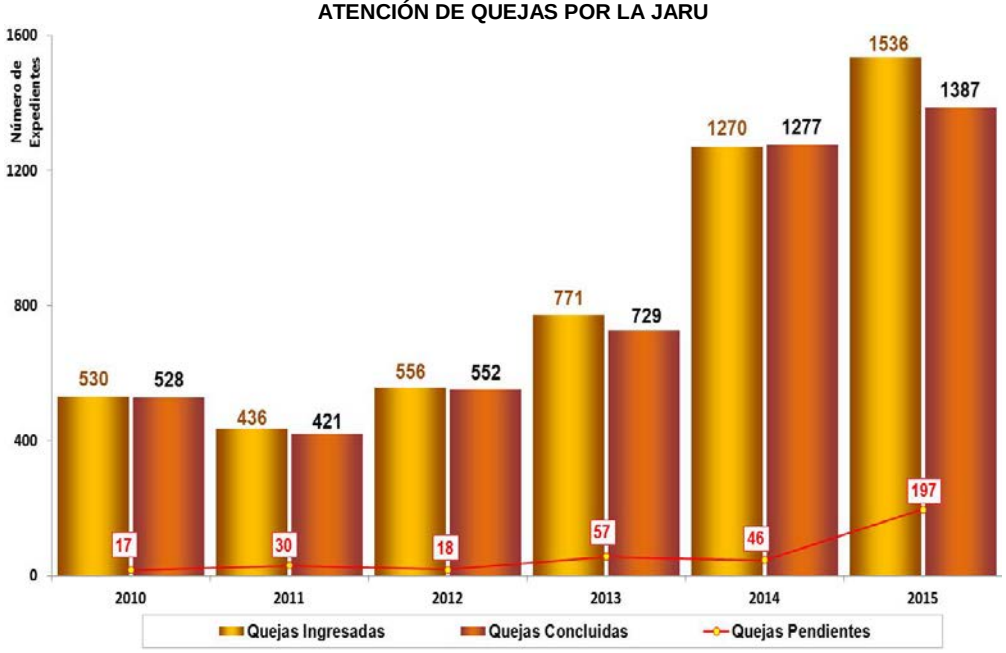
Se aprecia que en el año 2015 de los 10,911 expedientes concluidos y notificados, siendo el 50.8% favorables del usuario (5,539 apelaciones).

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES QUE RESUELVEN LAS APELACIONES



Desde el año 2014, debido al mayor número de ingresos de solicitudes de apelaciones y a la resolución de estas, se ha producido un incremento en el número de resoluciones a verificar de más del 40%, lo que determina que a la fecha se tengan pendientes de verificar 3,902 resoluciones que resuelven apelaciones.

ATENCIÓN DE QUEJAS POR LA JARU

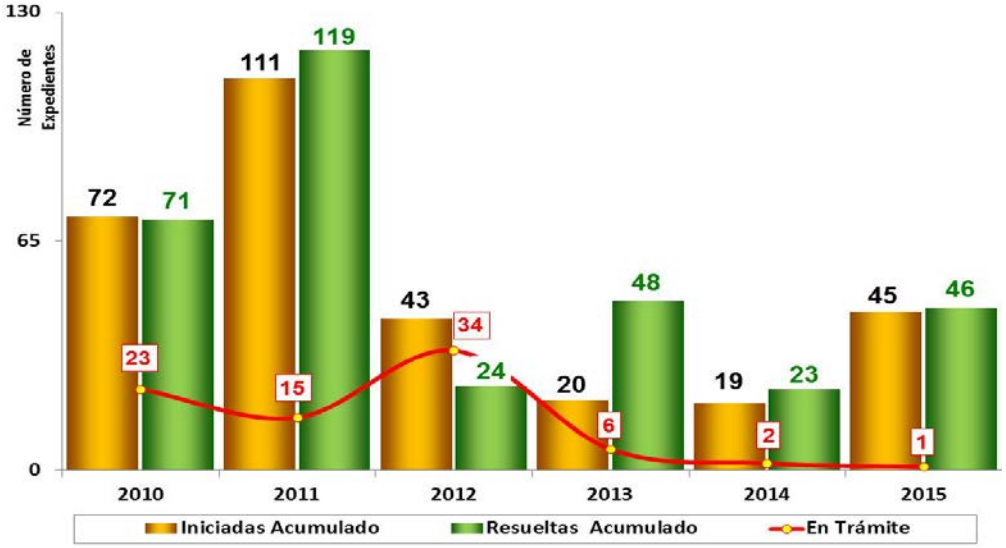


En el año 2014 se produce un incremento en las quejas de los usuarios de más del 64% (771 quejas ingresadas en el año 2013 a 1270 quejas ingresadas el año 2014).

En el año 2015, el número de quejas promedio ingresadas por mes se incrementa de 105 quejas por mes en el año 2014 a 128 quejas por mes en el año 2015. Con 197 quejas en proceso de atención.

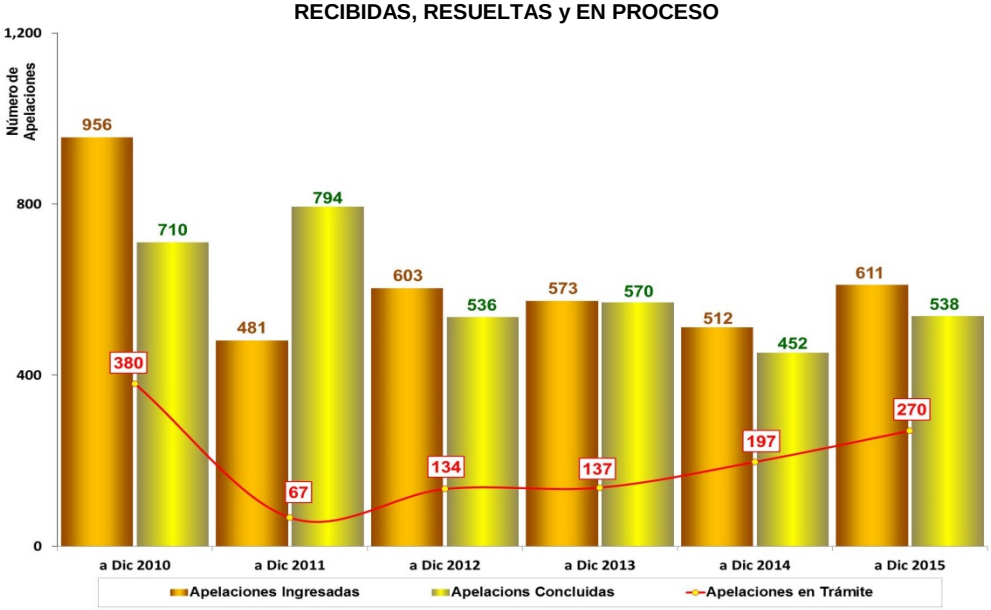
SECRETARÍA TECNICA DE LOS ORGANOS RESOLUTIVOS (3/3)

EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INICIADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE (JARU)



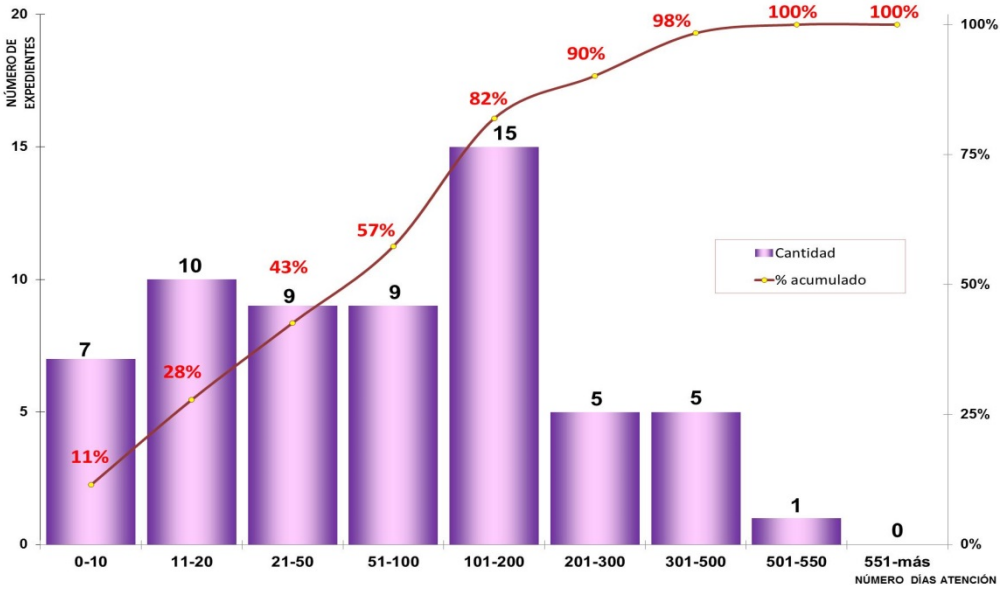
Al mes de diciembre se registra 01 expedientes en trámite, el cual es un caso especial que está judicializado.

RECURSOS IMPUGNATIVOS A SANCIONES AL TASTEM RECIBIDAS, RESUELTAS y EN PROCESO



Se observa que de las 270 apelaciones en proceso en el TASTEM 126 apelaciones son del sector de electricidad (46.7%) y 111 apelaciones son del sector de hidrocarburos (41%) y en menor cantidad en minería, gas natural y JARU.

ANTIGÜEDAD DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS Y NOTIFICADOS EN DICIEMBRE 2015

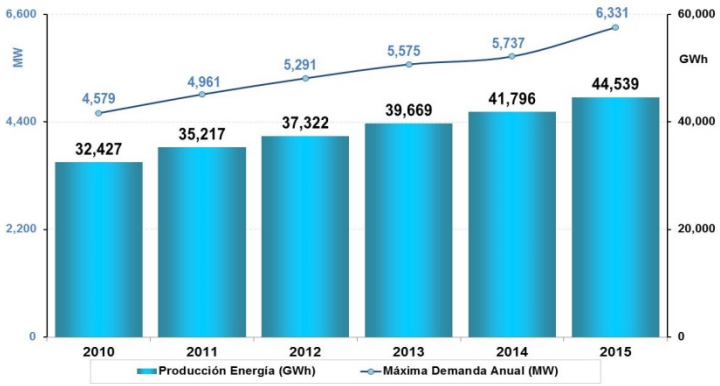


En el mes de diciembre se concluyeron y notificaron 61 expedientes de los cuales el 43% se concluyeron antes de los 50 días hábiles (26 expedientes).

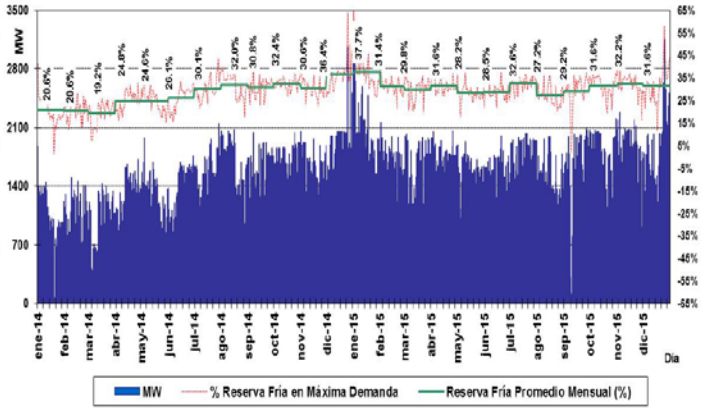
De los 61 expedientes concluidos y notificados el 60% son por apelaciones en el sector de electricidad (37 expedientes) y 29% son por apelaciones en el sector hidrocarburos (18 expedientes).

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA (1/2)

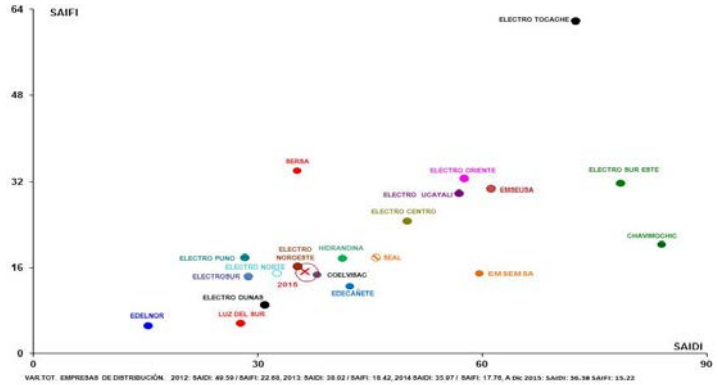
EVOLUCIÓN DE LA MÁXIMA DEMANDA ANUAL y PRODUCCIÓN DE ENERGÍA



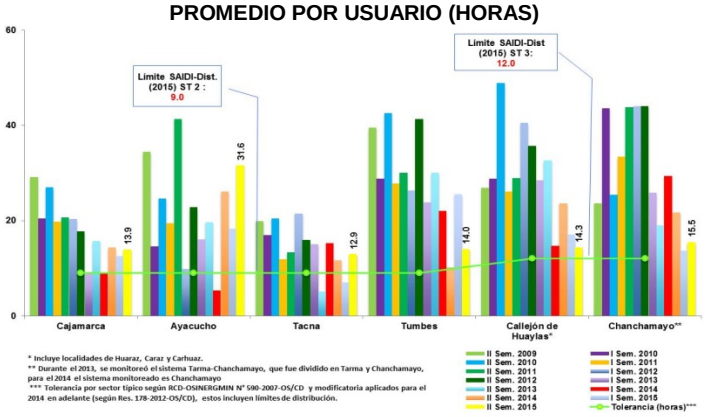
RESERVA FRÍA DEL SEIN EN MÁXIMA DEMANDA



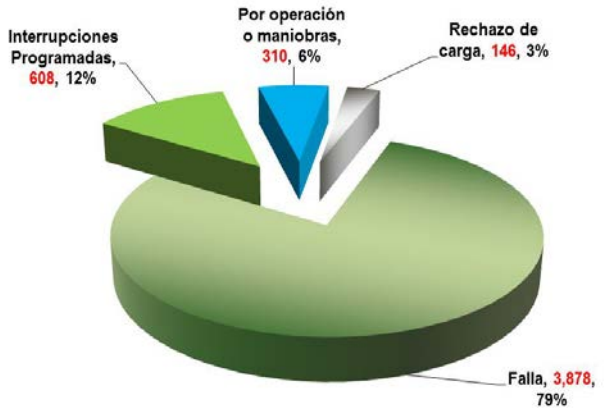
VALOR SAIDI–SAIFI DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS EN EL AÑO 2015 AL MES DE DICIEMBRE



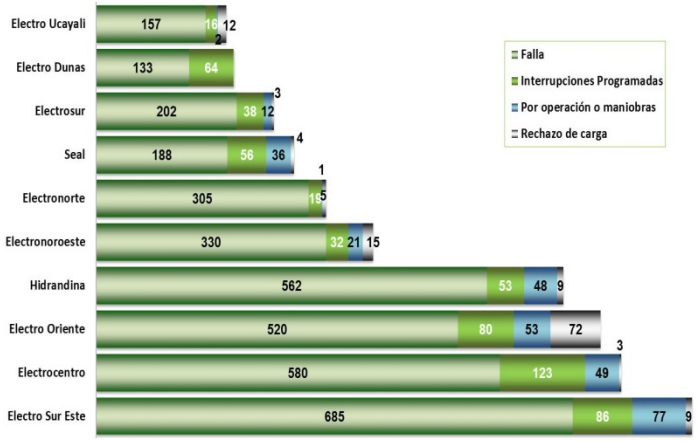
LOCALIDADES CRÍTICAS: DURACIÓN DE INTERRUPCIONES PROMEDIO POR USUARIO (HORAS)



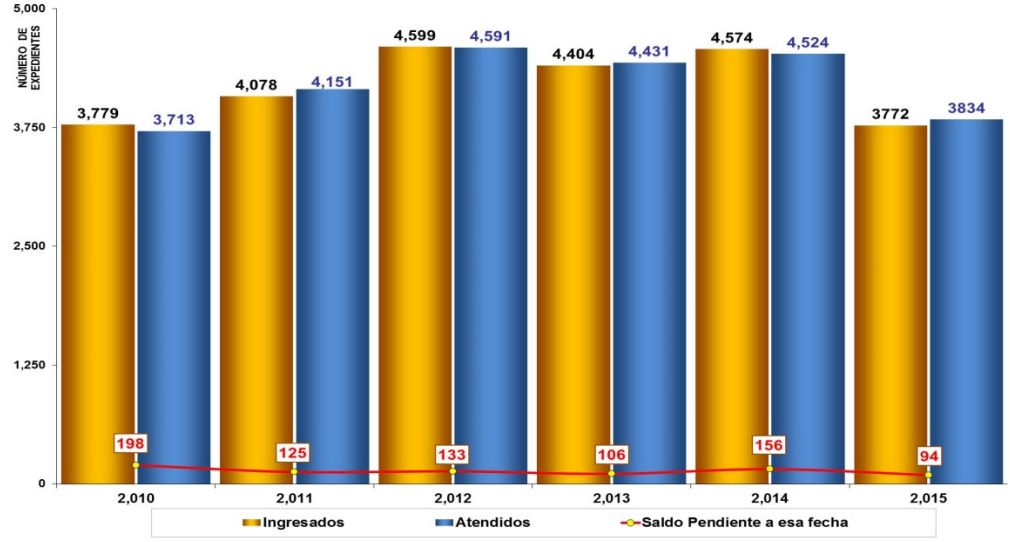
CAUSA DE IMPORTANTES INTERRUPCIONES REPORTADAS POR EMPRESAS DISTRIBUIDORAS EN EL AÑO 2015



EMPRESAS DISTRIBUIDORAS CON MAYOR NUMERO DE INTERRUPCIONES REPORTADAS EN EL AÑO 2015



ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE FUERZA MAYOR

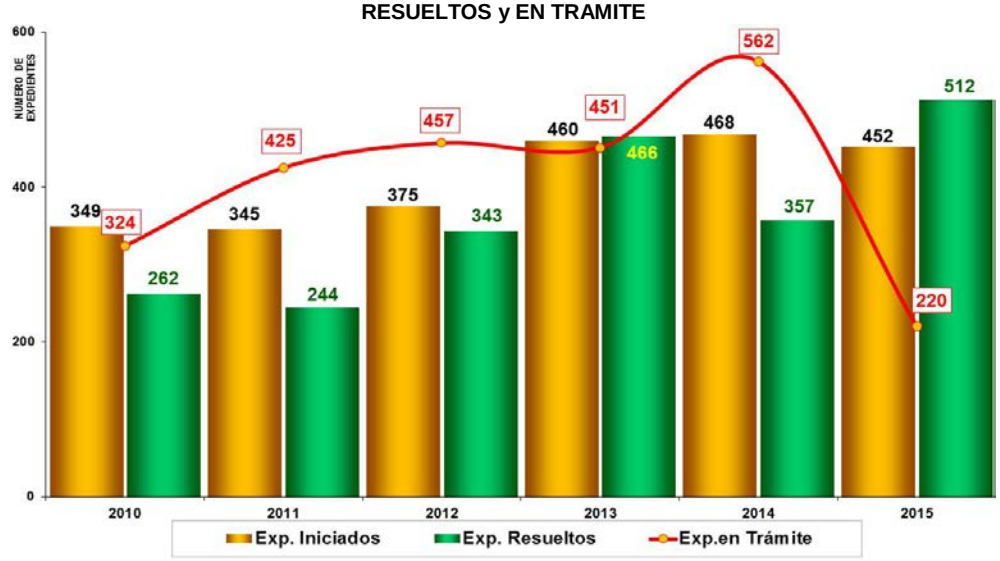


Se determina que las 94 solicitudes de FM en proceso están dentro de plazo de 30 días hábiles, donde 86 solicitudes (91%) tienen un tiempo menor a 15 días hábiles.

Se observa, que la cantidad de solicitudes en promedio por mes del año 2015 (314 solicitudes promedio) fue menor a la del año 2014 (381 solicitudes promedio). A su vez el nivel de resolución de solicitudes de FM fue mayor en el año 2015 (97.6%).

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA (2/2)

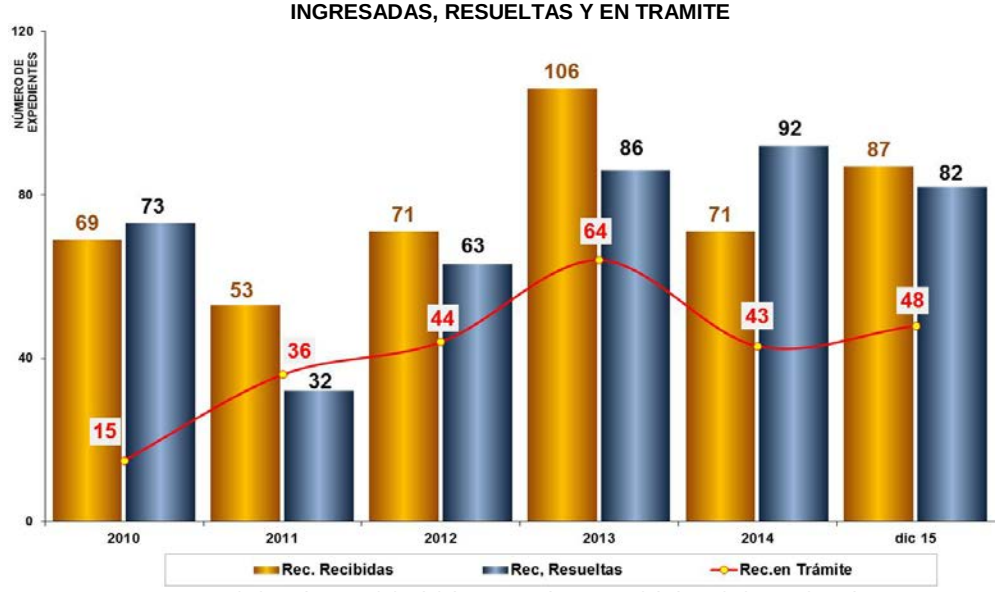
EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE



Mediante el Memorándum GFE-2015-885 se actualizó la información de los PAS de la GFE. Así mismo se transfirió 282 expedientes de 1ra. Instancia al Gerente de Operaciones de las Oficinas Regionales, teniendo al mes de diciembre 220 expedientes por resolver, los cuales se encuentran dentro del plazo establecido según normativa. Adicionalmente, se tienen 81 expedientes de atender debido a que la empresa no remite los descargos respectivos.

Por otro lado, se observa que las causas que originan los PAS son principalmente por hallazgos en generación del SEIN (53%), y calidad del servicio (26%).

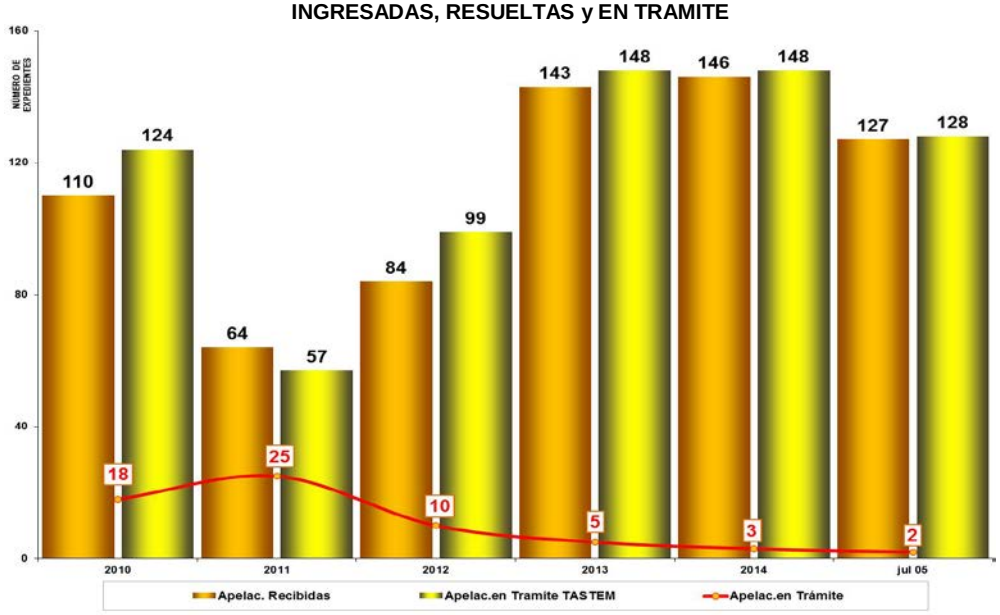
RECONSIDERACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS Y EN TRAMITE



Se aprecia que de las 48 solicitudes de reconsideración en proceso, el 31% están con un tiempo menor a 50 días hábiles (15 expedientes) y el resto (33 expedientes) tienen una antigüedad mayor a 50 días hábiles, pero menor a los 180 días hábiles.

Las causas de los principales expedientes en proceso son principalmente por hallazgos en: calidad (25%, 12 expedientes), comercial (19%, 09 expedientes) y distribución (17%, 08 expedientes), entre otros.

APELACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE

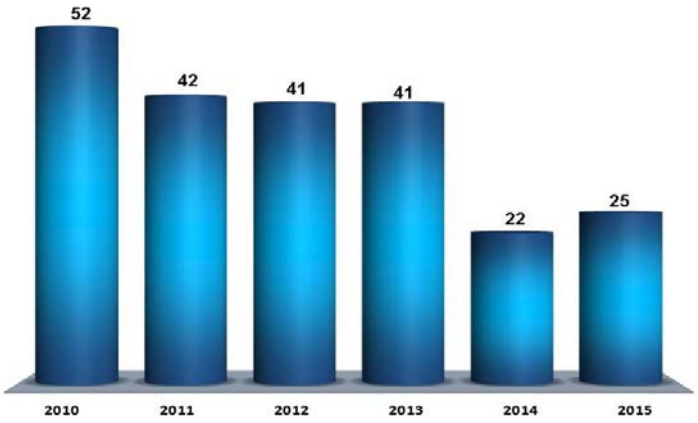


Al mes de diciembre se tienen 02n expediente de apelación pendientes de ser tramitados al TASTEM, pero con una antigüedad menor a 30 días.

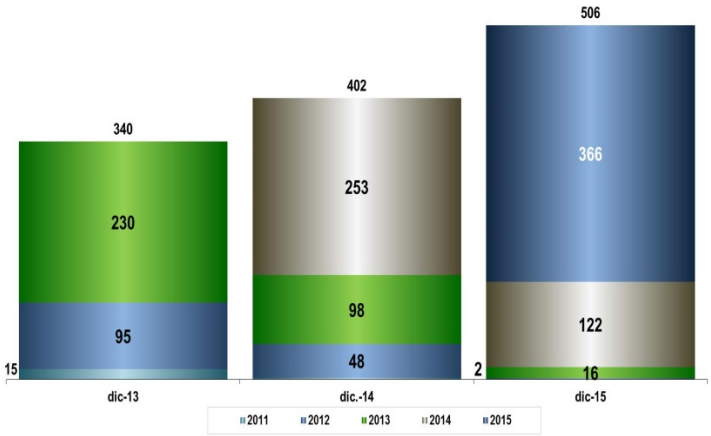
El tiempo promedio de atención al TASTEM en el año 2015 se mantiene en 5 días hábiles, igual a la de los 04 últimos años.

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN MINERÍA (1/2)

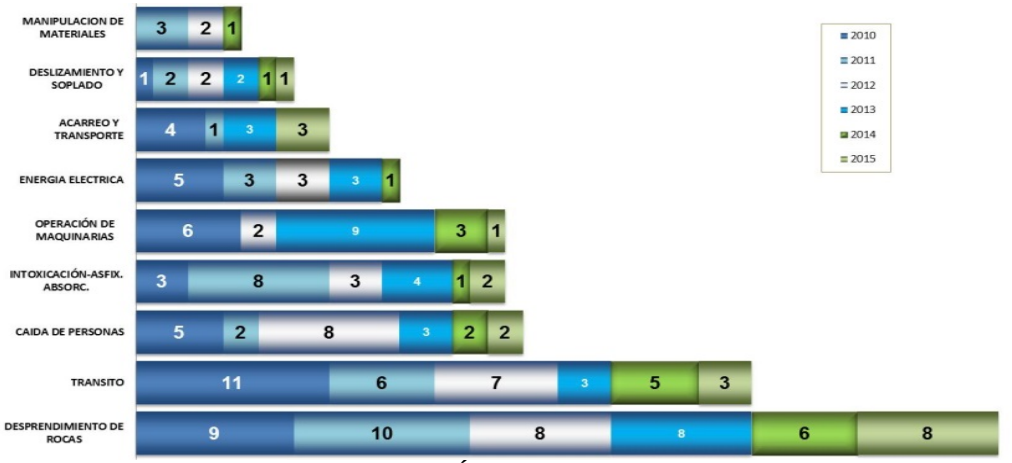
NÚMERO DE ACCIDENTES FATALES



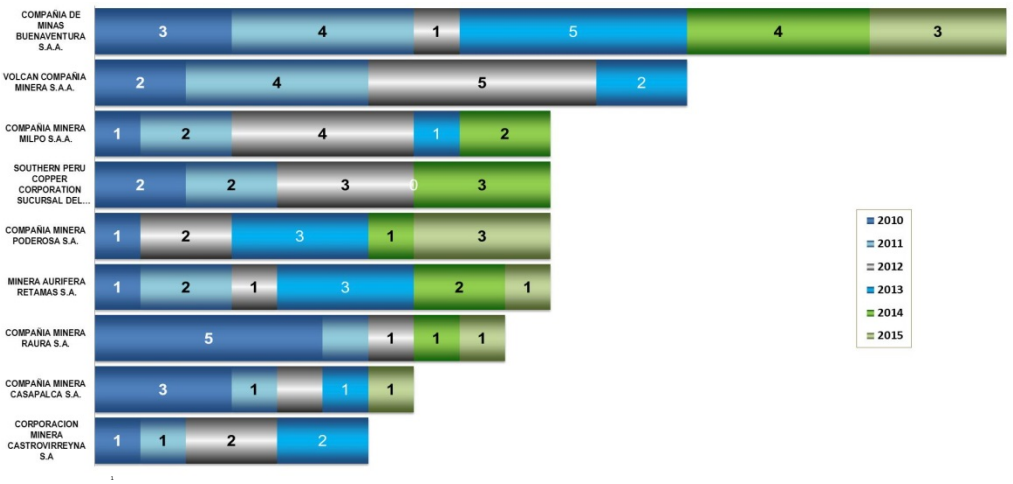
EXPEDIENTES DE SUPERVISION PENDIENTES DE INSTRUCCIÓN PRELIMINAR - 2011 AL 2015



CAUSAS MAS FRECUENTES DE ACCIDENTES FATALES 2010 - 2015



EMPRESAS MINERAS CON MAYOR NÚMERO DE ACCIDENTES FATALES 2010 -2015

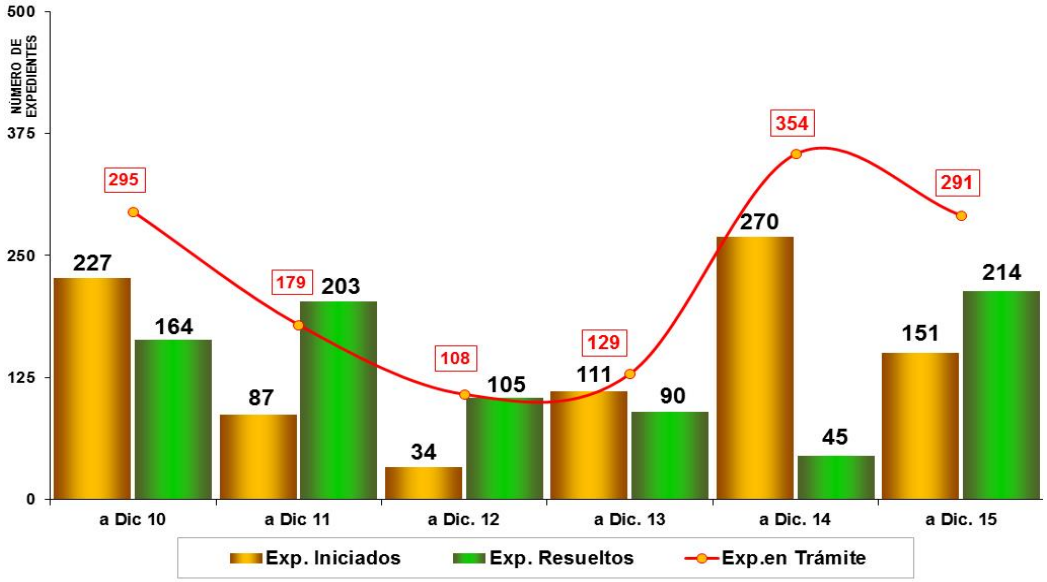


Del año 2010 al año 2015 se registraron 223 accidentes mortales en el sector minero, de estas 49 accidentes (22%) fueron por desprendimiento de rocas, 35 accidentes por tránsito dentro del asiento minero (17%) y 22 accidentes por caída de personas (9%), principalmente.

De estos 223 accidentes mortales en minería, 20 accidentes (9%) se produjeron en la Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. principalmente en los años 2010, 2011 y 2013. Y 13 accidentes (6%) en Volcan Compañía Minera S.A.A. principalmente en los años 2011 y 2012, entre otros.

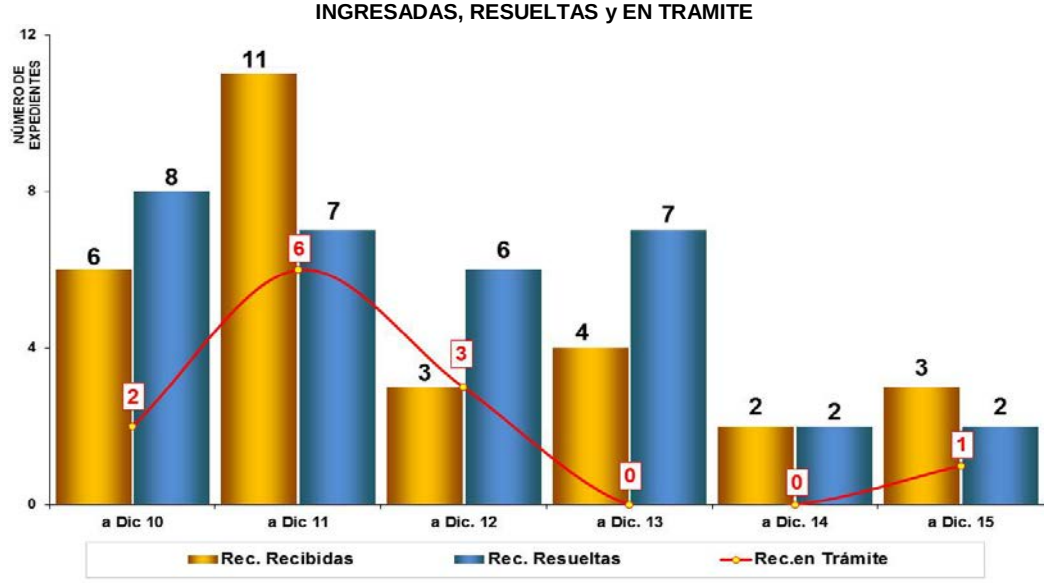
GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN MINERÍA (2/2)

EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE



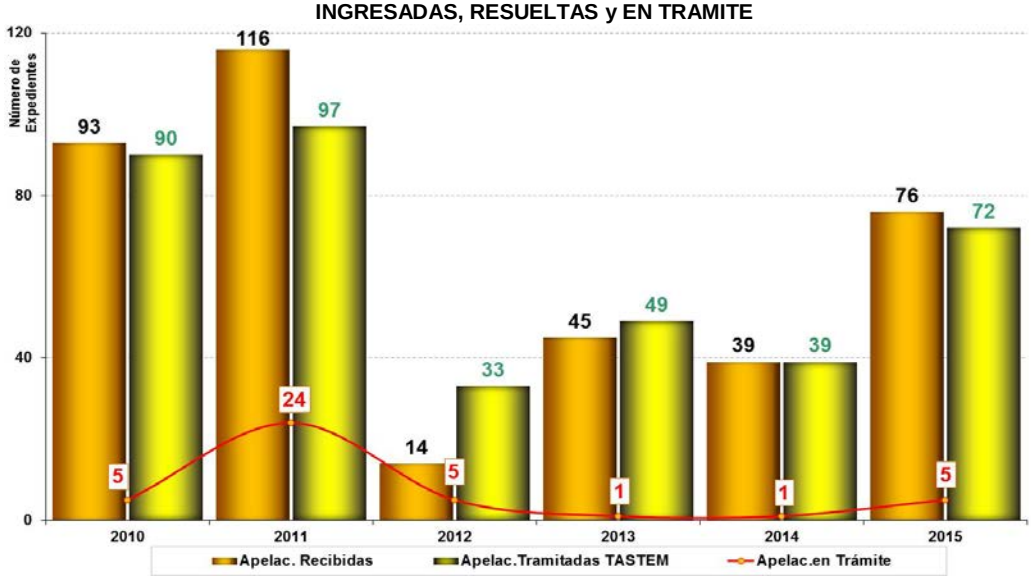
De los 291 expedientes PAS en trámite en 1ra. Instancia 11 expedientes se encuentran dentro de plazo establecido (4%), según procedimiento, con una antigüedad menor a 180 días hábiles.
A su vez, 280 expedientes (96% del total en proceso) PAS en 1ra. Instancia se encuentran fuera de plazo según procedimiento establecido (> 180 días hábiles), De estos 247 expedientes tienen una antigüedad mayor a 301 días hábiles (88% de lo pendiente con más de 180 días hábiles), por lo que se debe determinar acciones que permitan concluir los procesos PAS al más breve plazo.

RECONSIDERACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE



Al mes de diciembre se presenta 01 reconsideración pendiente de resolver, la cual tiene una antigüedad menor a 120 días hábiles.

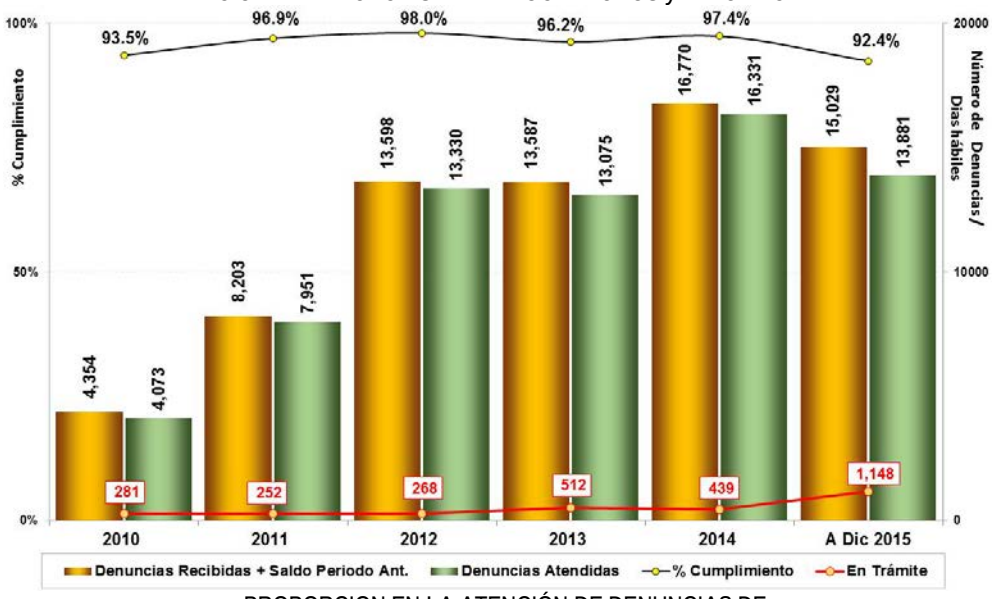
APELACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE



Al mes de diciembre se tienen 05 expediente de apelación pendiente de ser tramitado al TASTEM, los cuales tienen una antigüedad menor a 120 días hábiles.

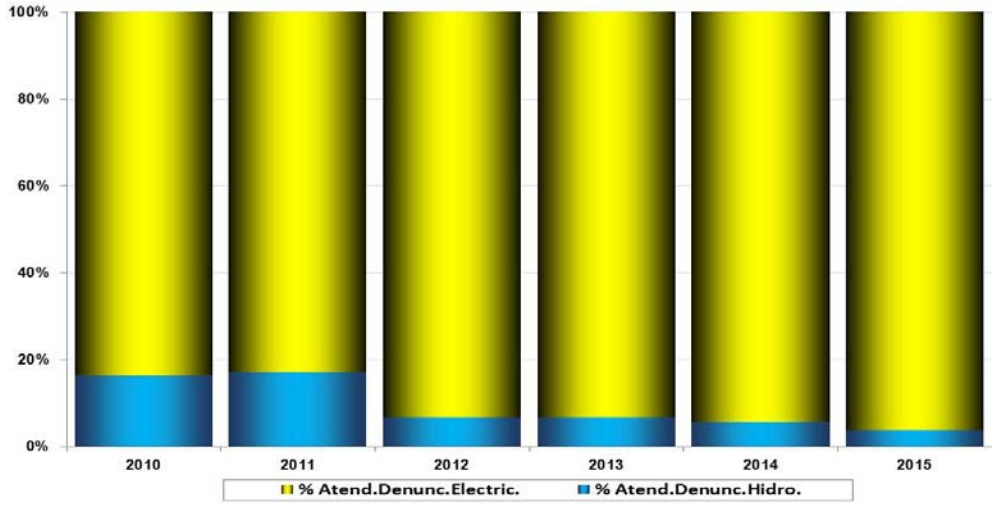
OFICINAS REGIONALES (1/4)

ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN HIDROCARBUROS y ELECTRICIDAD



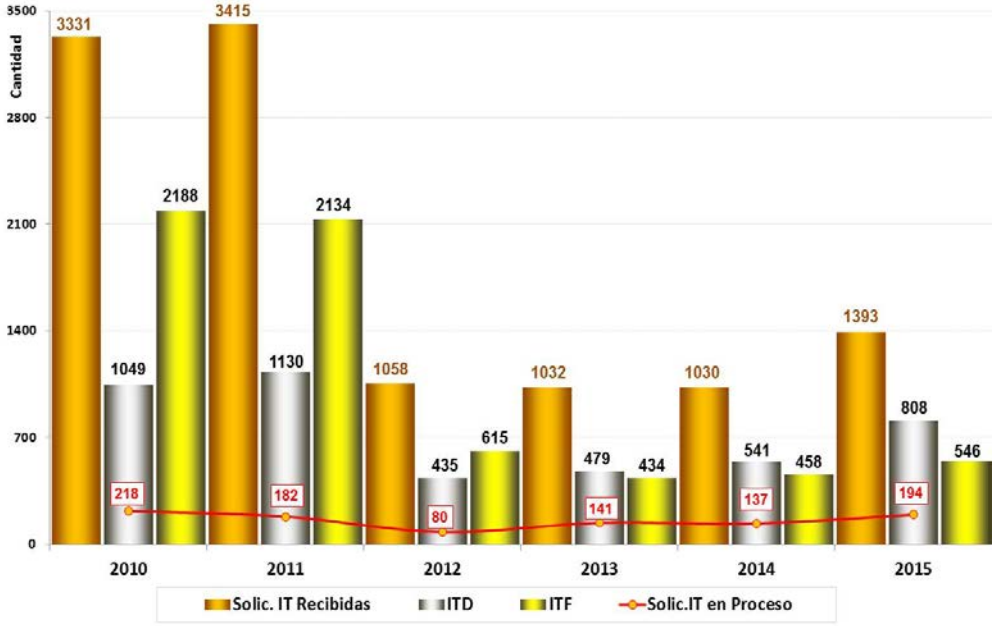
Se estable que de las 1,148 denuncias en trámite el 70% son denuncias en Hidrocarburos (813 denuncias), de las cuales 726 denuncias tienen una antigüedad mayor a 30 días hábiles (89% del total de denuncias en hidrocarburos), por lo que se deben tomar acciones que permitan disminuir los tiempos de atención, tratando de resolverlas antes de los 12 días hábiles

PROPORCION EN LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE HIDROCARBUROS Y DE ELECTRICIDAD



Se determina que la cantidad de denuncias que son recibidas por las Oficinas Regionales principalmente provienen del sector Electricidad, que representa en promedio mayor al 91% del total de denuncias recibidas en los últimos años.

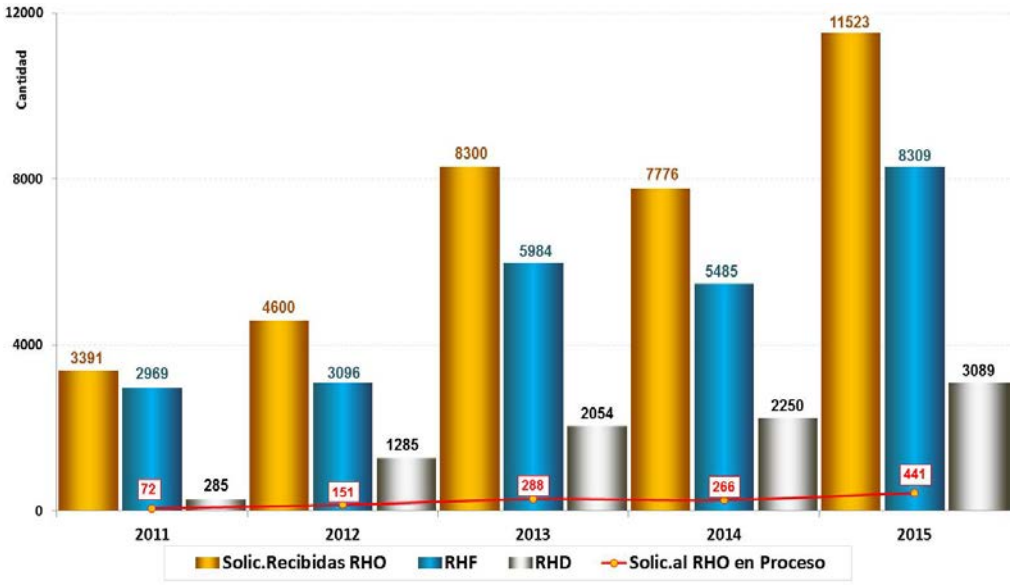
NIVEL DE ATENCIÓN DE INFORMES TECNICOS



Se establece que de las solicitudes de Informe Técnico atendidas hasta el mes de diciembre (1,388 solicitudes atendidas), el 39% de lo resuelto son Informes Técnicos Favorables – ITF (546 solicitudes) y el 58% son Informes Técnicos Desfavorables – ITD (808 solicitudes), por lo que se deben reforzar la orientación del administrado para disminuir la presentación de solicitudes que luego sean declaradas como desfavorables.

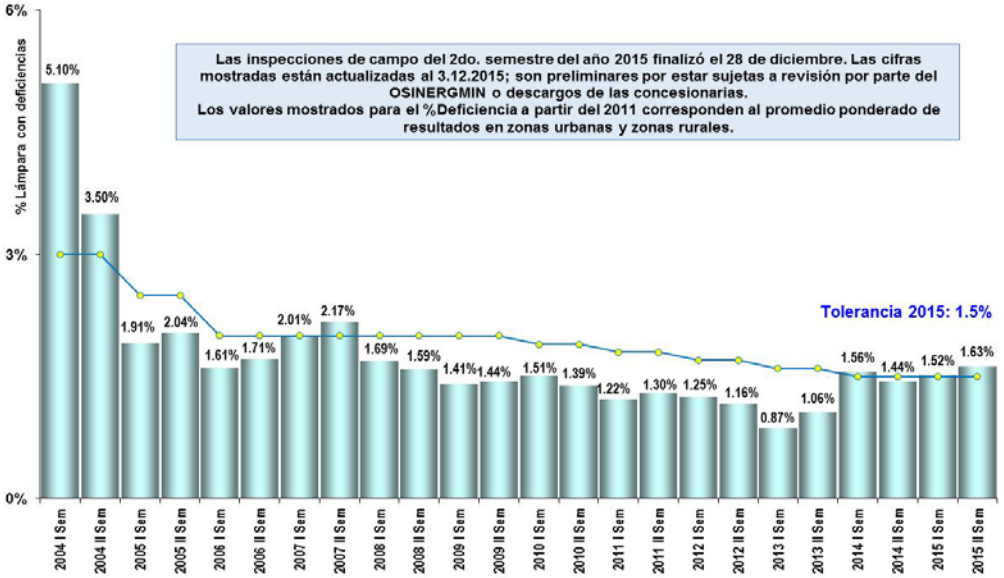
OFICINAS REGIONALES (2/4)

NIVEL DE ATENCIÓN AL REGISTRO DE HIDROCARBUROS



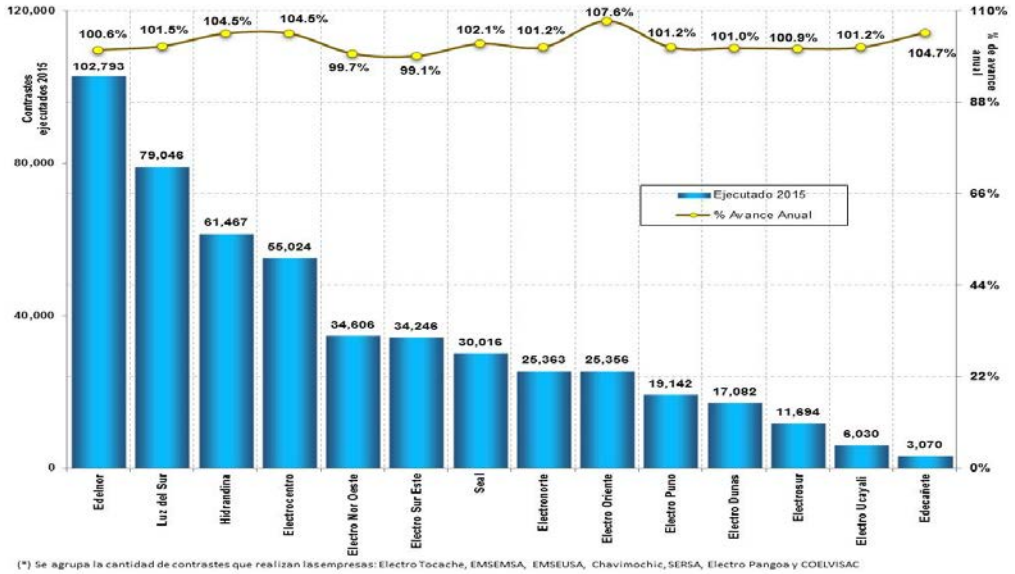
Se determina que de las solicitudes atendidas al mes de diciembre al Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (11,494 solicitudes atendidas), de estas el 72% de lo resuelto son Registro de Hidrocarburos Favorables – RHF (8,309 solicitudes) y el 27% son Registro de Hidrocarburos Desfavorables – RHD (3,089 solicitudes), debiéndose mantener el nivel de orientación al administrado con el fin de lograr una respuesta favorable a su solicitud.

SUPERVISIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO



El año 2015 se programó supervisar 84 000 unidades de alumbrado público - UAP (meta igual a la meta de años anteriores), según procedimiento. Al mes de diciembre se supervisó 104,697 UAP (124%), con una tolerancia al I semestre de 1.52%, y al II semestre de 1.63%, valores superiores a la meta anual establecida en 1.5%. Debiéndose considerar que desde el año 2014, el cálculo del indicador que consideraba 03 deficiencias se amplió a 04 deficiencias (se consideró como una nueva deficiencia al difusor inoperativo, según normativa vigente), esto originó incumplimientos por parte de las empresas concesionarias lo que deriva en Procesos Administrativos Sancionadores (PAS).

CONTRASTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE MEDIDORES DE ELECTRICIDAD

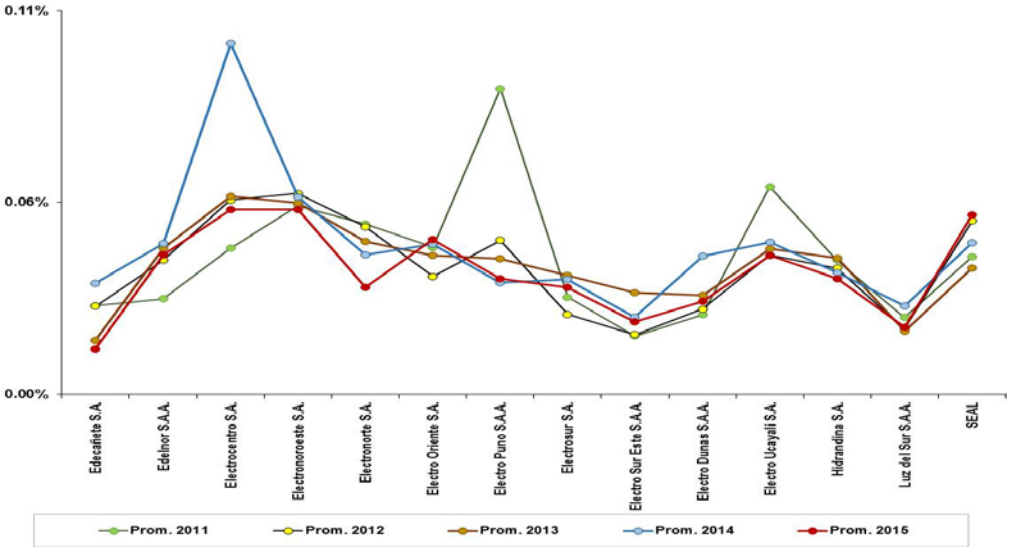


(*) Se agrupa la cantidad de contrastes que realizan las empresas: Electro Tocache, EMSEMSA, EMSEUSA, Chavimochic, SERSA, Electro Pangoa y COELVISAC

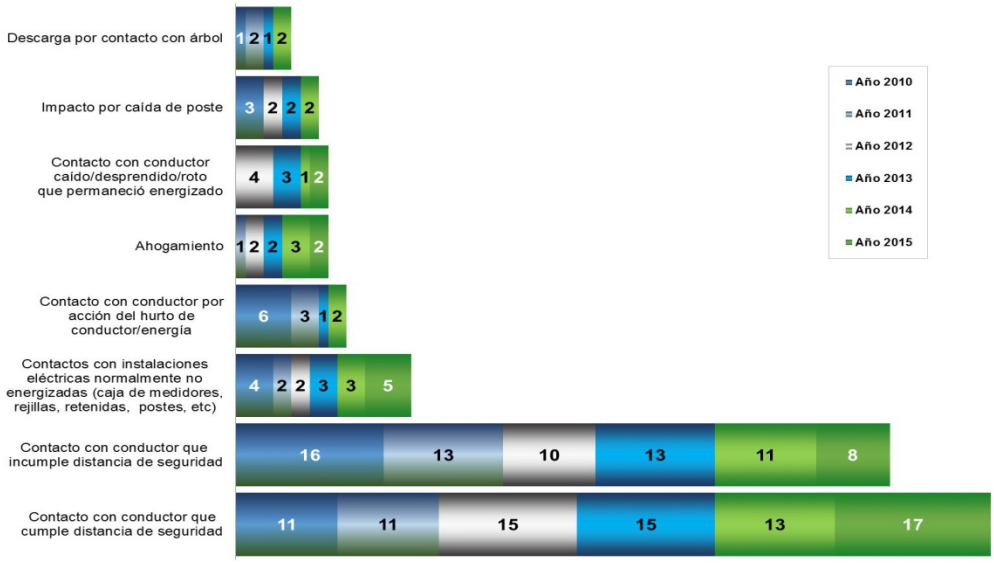
Para el año 2015 se estableció como meta contrastar 495,355 medidores. Al finalizar del año, se registró un avance en la contratación de medidores de 102% (506,803 medidores contrastados), cumpliéndose con ello las metas establecidas en ambos semestres.

OFICINAS REGIONALES (3/4)

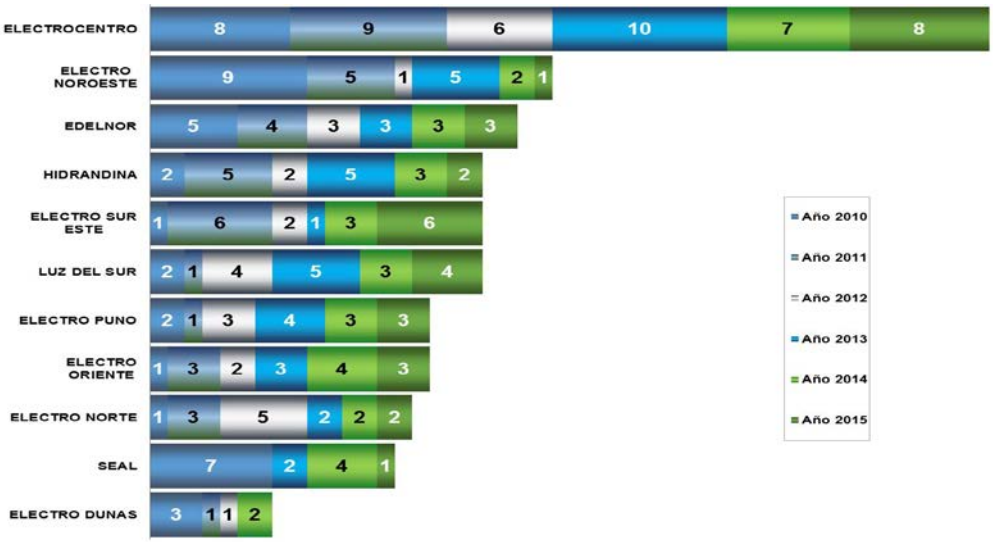
CALIDAD DE FACTURACIÓN (NCF)
Procedimiento N° 047-2009-OS/CD



CAUSAS MAS FRECUENTES DE ACCIDENTES ELECTRICOS MORTALES, AÑO 2010 - 2015



ACCIDENTES ELÉCTRICOS MORTALES POR EMPRESA CONCESIONARIA, AÑOS 2010 - 2015

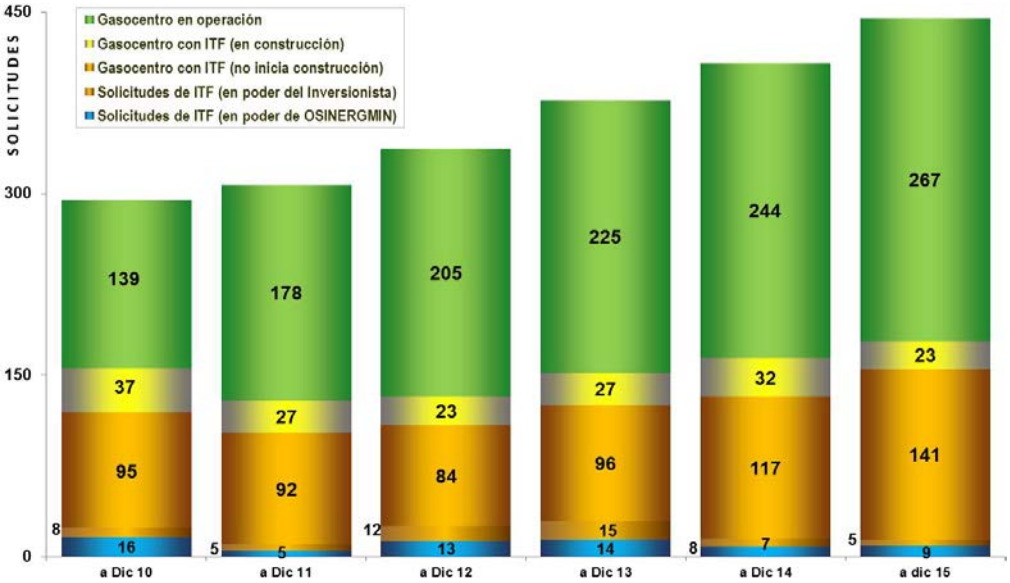


Desde el año 2010 al año 2015 se registraron 243 accidentes mortales por electricidad, de estas 82 accidentes (34%) fueron por contacto con conductor que cumple distancia de seguridad y 71 accidentes fueron por contacto con conductor que incumple distancia de seguridad (30%), entre otros.

De estos 243 accidentes mortales por electricidad 48 accidentes (20%) se produjeron en los sistemas eléctricos de la Empresa Concesionaria de Electricidad Electro Centro principalmente en los años 2013 (10), 2011(09), 2010 (08) y 2015 (08).

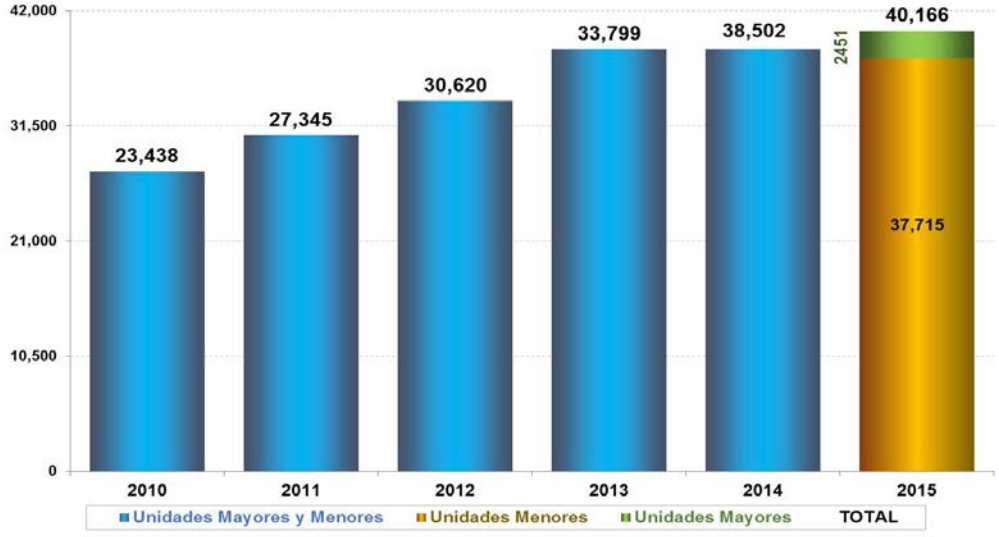
OFICINAS REGIONALES (4/4)

ESTADO DE INFORMES TÉCNICOS Y GASOCENTROS EN OPERACIÓN



Al mes de diciembre, se tienen en operación 267 gasocentros de GNV. Los gasocentros en operación, son el 62% del total de solicitudes de Informe Técnico aprobados (431 ITF), así mismo un 33% aún no inicia su proceso de construcción (141 ITF).

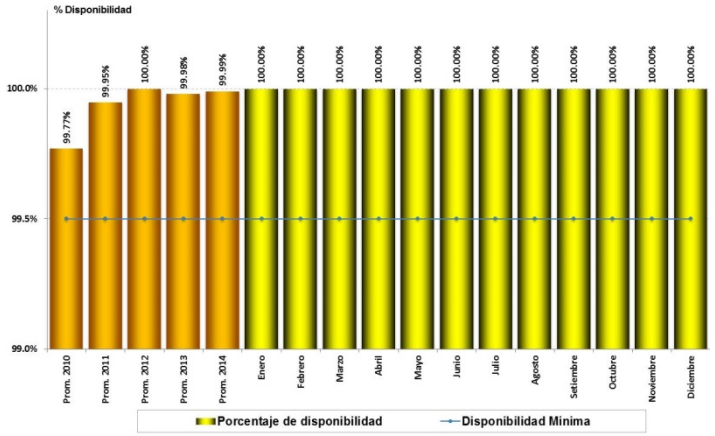
FORMALIDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE VENTA DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS Y GLP
(Unidades Mayores y Menores)



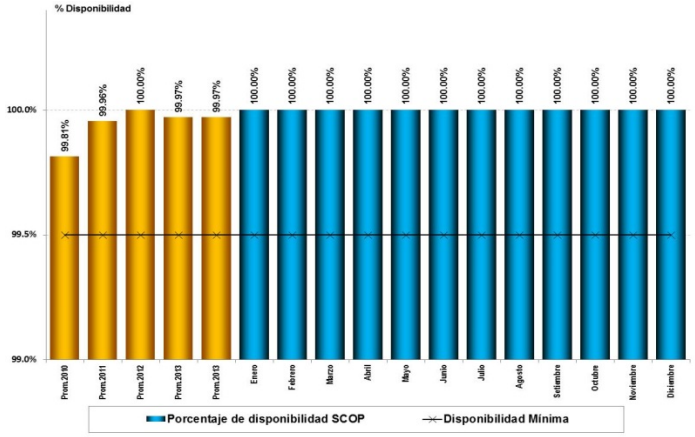
* Desde el año 2015 las Unidades Menores son reportadas por las OR y las Unidades Mayores por la GFHL

OFICINA DE SISTEMAS

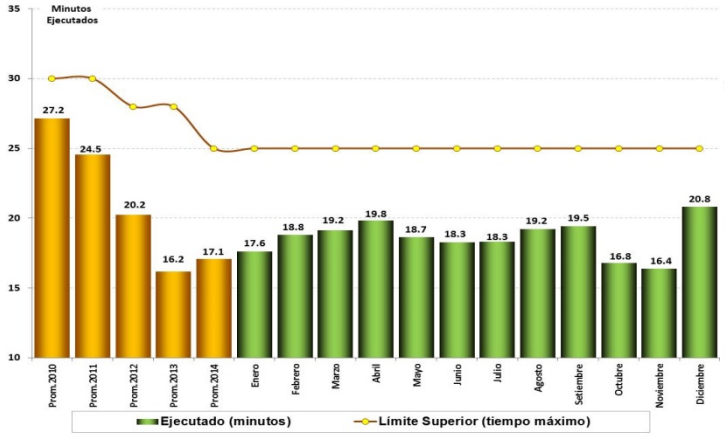
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO AÑO 2010 AL 2015



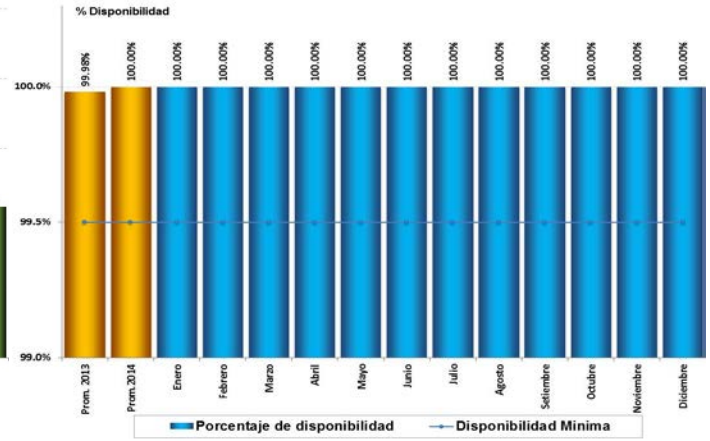
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SCOP AÑO 2010 AL 2015



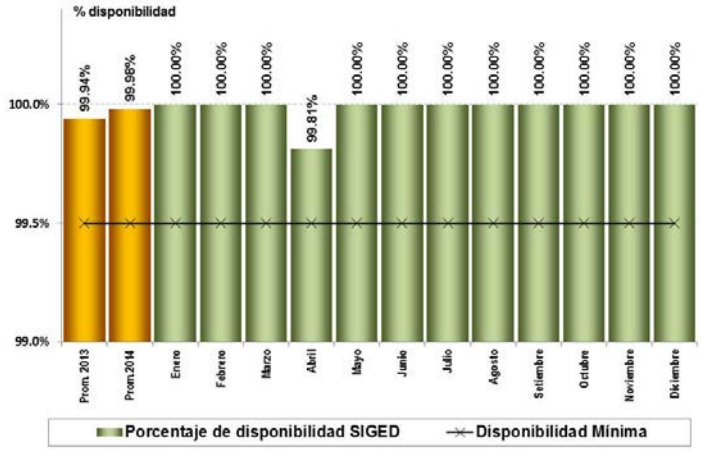
TIEMPO DE ATENCIÓN EN MINUTOS DE MESA DE AYUDA – AÑO 2010 AL 2015



DIPONIBILIDAD DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL AL AÑO 2015

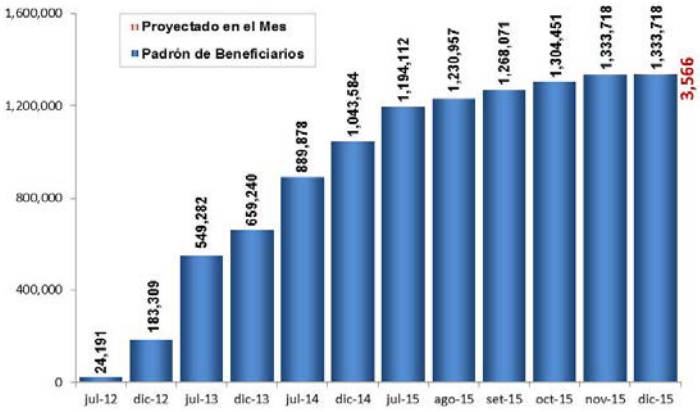


DIPONIBILIDAD DELSISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALES – SIGED AL AÑO 2015

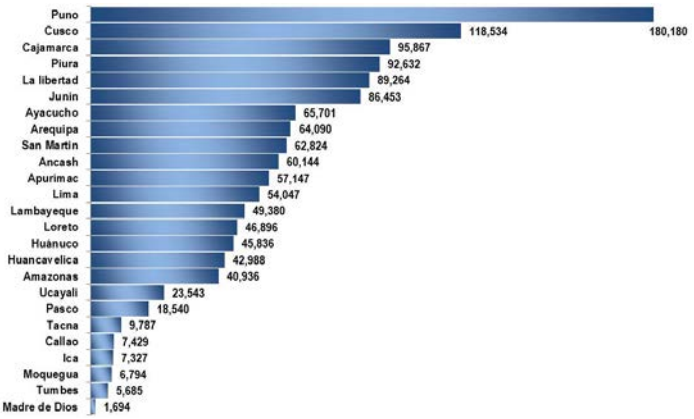


FONDO DE INCLUSION SOCIAL ENERGÉTICO (FISE)

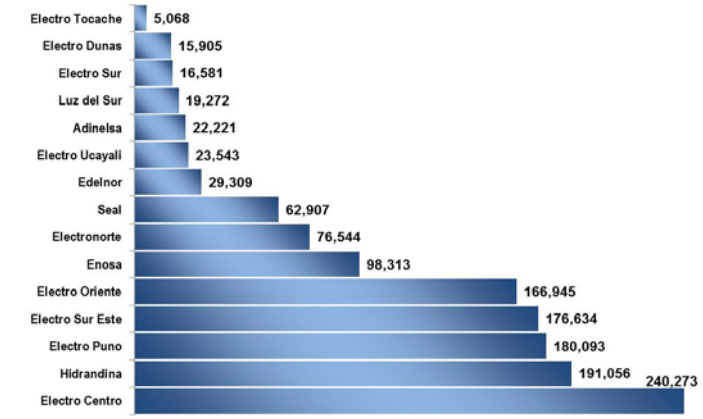
EVOLUCION DE BENEFICIARIOS DEL FISE 2012 - 2015



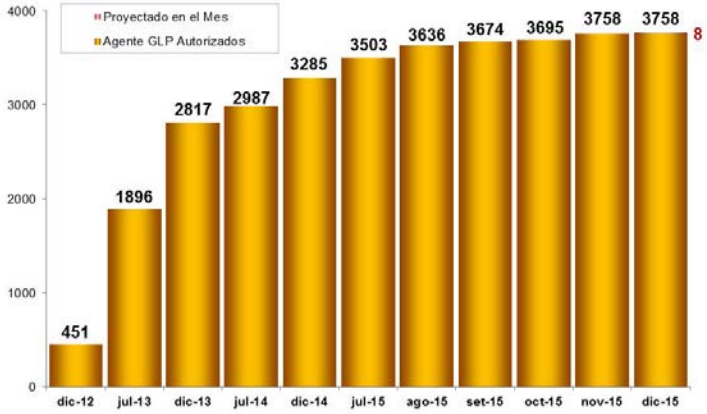
BENEFICIARIOS POR REGION EN EL AÑO 2015



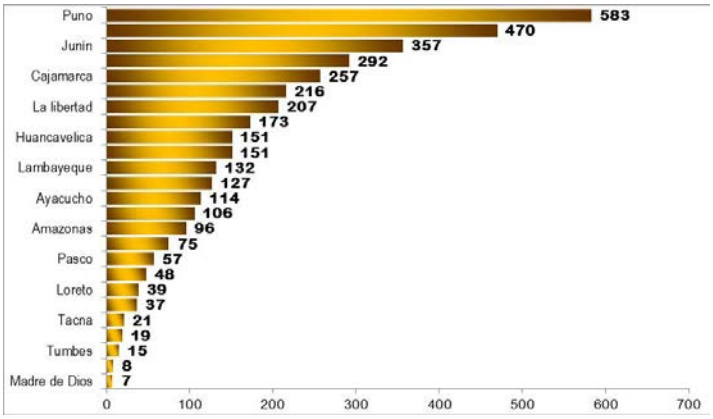
BENEFICIARIOS POR EMPRESA CONCESIONARIA EN EL AÑO 2015



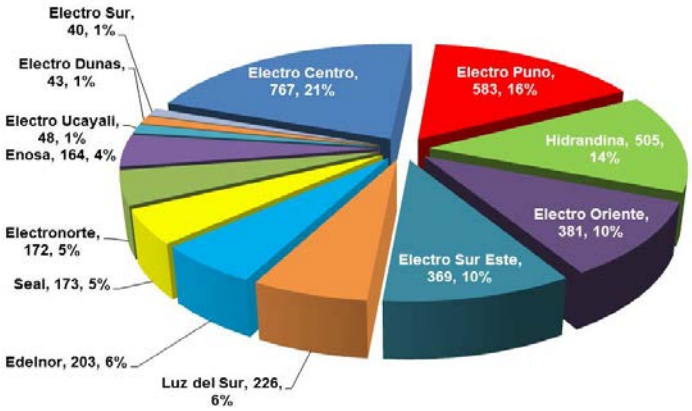
EVOLUCION EN AGENTES GLP 2012-2015



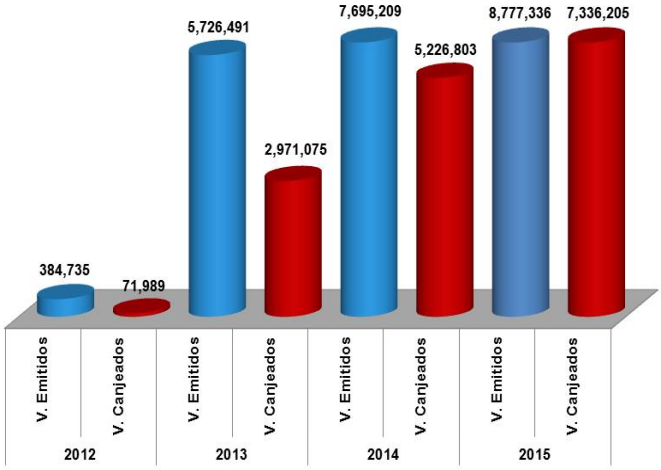
AGENTES GLP AUTORIZADOS AL 2015 POR REGION



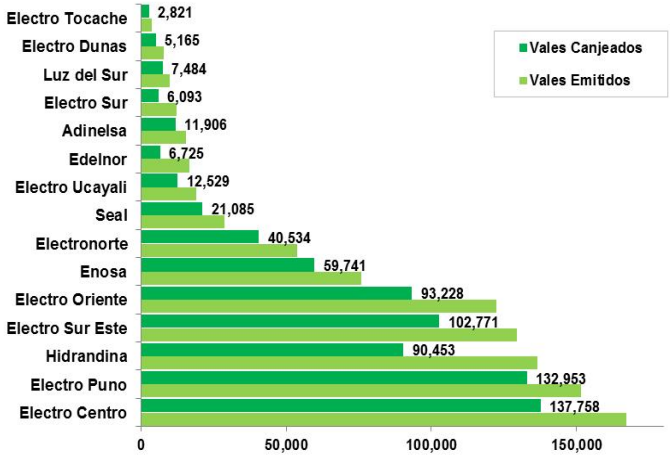
AGENTES GLP POR EMPRESA CONCESIONARIA A 2015



EVOLUCION DE VALES EMIIDOS Y CANJEADOS 2012 - 2015



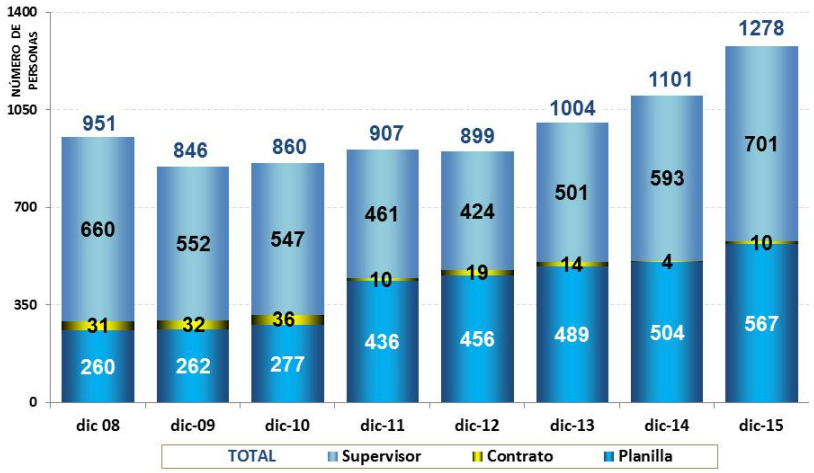
VALES CANJEADOS Y EMITIDOS POR EMPRESA CONCESIONARIA A 2015



TALENTO HUMANO

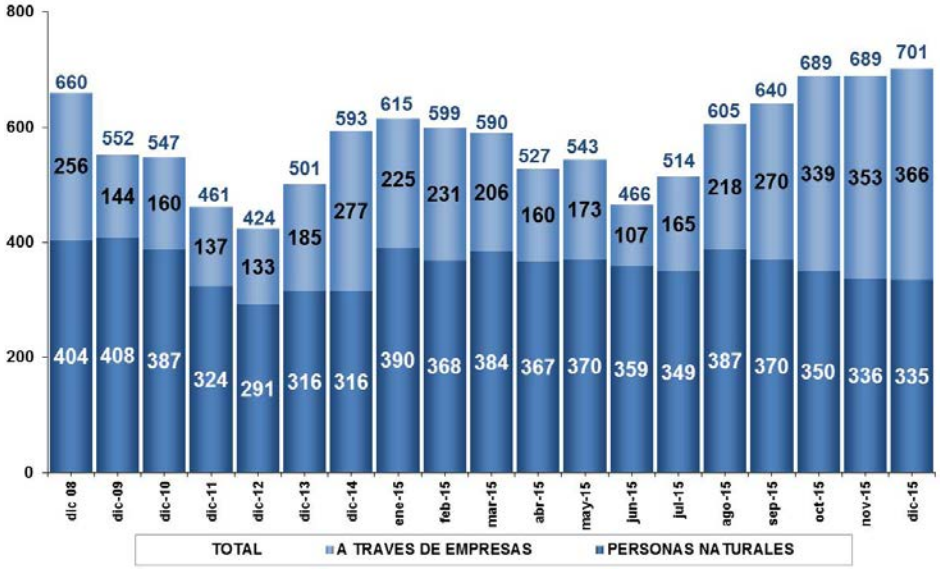
Personal de Planilla y Modalidad de Contrato:

Personas	dic 08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	% de Variación de Dic 15 a Nov 15
TRABAJADORES DE PLANILLA																				
Personal a Plazo Indeterminado	246	254	274	279	271	268	273	274	273	275	277	276	276	274	275	275	275	276	278	0.72%
Personal Plazo Fijo	14	8	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.00%
Personal CAS				155	184	220	230	231	242	245	247	247	249	248	243	264	288	290	288	-0.69%
Sub Total - Planilla	**260**	**262**	**277**	**436**	**456**	**489**	**504**	**506**	**516**	**521**	**525**	**524**	**526**	**523**	**519**	**540**	**564**	**567**	**567**	**0.00%**
TRABAJADORES POR MODALIDAD DE CONTRATO																				
Service	22	22	22	2	12	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Honor. Profesionales	9	10	14	8	7	9	4	2	4	6	6	9	9	6	7	6	5	5	10	16.67%
Sub Total por Modalidad de Contrato	**31**	**32**	**36**	**10**	**19**	**14**	**4**	**2**	**4**	**6**	**6**	**9**	**9**	**6**	**7**	**6**	**5**	**5**	**10**	**100.00%**
Practicantes	101	141	116	79	124	148	160	246	249	218	156	159	156	155	154	151	161	161	153	-0.65%



Supervisores:

Supervisores	dic 08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	% de Variación de Dic 15 a Nov 15
PERSONAS NATURALES																				
Supervisores JARU	17	17	17	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.00%
Supervisores GFE(*)	123	128	85	84	75	93	97	97	89	79	77	54	54	43	40	41	41	42	45	7.14%
Supervisores GFHL (*)	188	202	237	183	171	176	172	63	66	65	63	58	57	57	57	42	39	25	23	-8.00%
Supervisores GFGN	57	45	33	37	31	38	32	30	30	30	30	28	28	27	27	24	10	10	8	-20.00%
Supervisores GFM	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Supervisores OORR (*)								181	153	176	165	198	187	187	229	229	229	229	229	0.00%
Supervisor 4	17	16	15	14	10	5	11	15	26	30	28	28	29	31	30	30	27	26	26	0.00%
Sub Total - Personas Naturales	**404**	**408**	**387**	**324**	**291**	**316**	**316**	**390**	**368**	**384**	**367**	**370**	**359**	**349**	**387**	**370**	**350**	**336**	**335**	**-0.30%**
A TRAVES DE EMPRESAS																				
JARU	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0.00%
GFE	6	6	63	60	59	49	47	47	46	19	12	10	10	32	31	31	31	31	38	22.58%
GFHL	10	10	9	10	10	10	5	0	0	0	0	0	0	0	0	53	53	66	66	0.00%
GFGN	0	31	32	48	46	51	50	55	55	56	51	45	44	44	44	43	77	78	84	7.69%
GFM	236	93	50	13	12	69	169	93	101	101	73	84	19	55	81	81	116	116	116	0.00%
GO / OR								24	23	24	18	28	28	28	56	56	56	56	56	0.00%
Sub Total a traves de Empresas	**256**	**144**	**160**	**137**	**133**	**185**	**277**	**225**	**231**	**206**	**160**	**173**	**107**	**165**	**218**	**270**	**339**	**353**	**366**	**3.68%**
TOTAL SUPERVISORES	**660**	**552**	**547**	**461**	**424**	**501**	**593**	**615**	**599**	**590**	**527**	**543**	**466**	**514**	**605**	**640**	**689**	**689**	**701**	**1.74%**



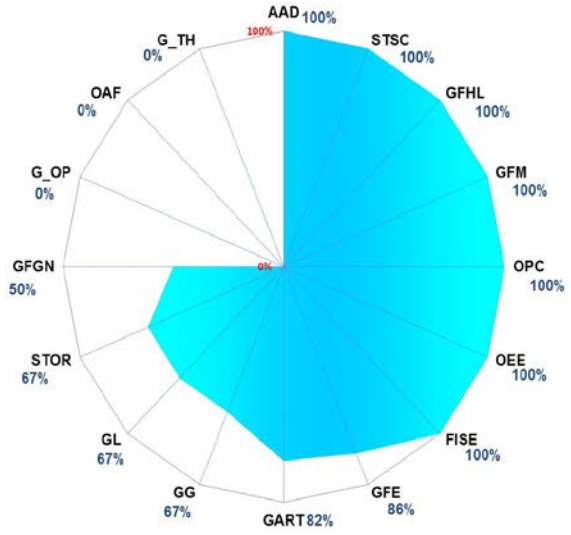
PEDIDOS DEL CONSEJO DIRECTIVO

ESTADO DE LOS PEDIDOS DEL CONSEJO DIRECTIVO AL 31/12/15

AREA	2012 1/			2013 2/			2014 3/			2015 3/			A diciembre 2015			% cumplimiento
	ASIGNADOS	CULMINADOS	EN PROCESO	ASIGNADOS	CULMINADOS	EN PROCESO	ASIGNADOS	CULMINADOS	EN PROCESO	ASIGNADOS	CULMINADOS	EN PROCESO	ASIGNADOS	CULMINADOS	EN PROCESO	
AAD				2	2								2	2		100.0%
GG				1	1		2	1	1				3	2	1	66.7%
G_OP										1		1	1	0	1	0.0%
STSC				1	1								1	1		100.0%
GART	1	1		6	6		9	6	3	1	1		17	14	3	82.4%
GFE	2	1	1	2	2		2	2		1	1		7	6	1	85.7%
GFGN	1		1	1	1		2	1	1	2	1	1	6	3	3	50.0%
GFHL	6	6		6	6		1	1					13	13		100.0%
GFM	2	2											2	2		100.0%
GL				4	4		1		1	1		1	6	4	2	66.7%
STOR	1	1		1	1					1		1	3	2	1	66.7%
OPC				2	2								2	2		100.0%
OAF							1		1				1	0	1	0.0%
OEE				2	2		2	2					4	4		100.0%
FISE	1	1		2	2								3	3		100.0%
G_TH				1		1	1		1				2	0	2	0.0%
TOTAL	14	12	2	31	30	1	21	13	8	7	3	4	73	58	15	79.5%

Notas
1/ Pedidos desde el 05/04/2012 al 31/12/2012
2/ Pedidos desde el 01/01/2013 al 31/12/2013
3/ Pedidos desde el 01/01/2014 al 31/12/2014
4/ Pedidos notificados desde 01/01/2015 a la fecha

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PEDIDOS DEL CONSEJO DIRECTIVO AL MES DE DICIEMBRE 2015



ATENCION DE PEDIDOS DEL CONSEJO DIRECTIVO AL MES DE DICIEMBRE 2015

