Osinergmin

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

# INDICADORES DE GESTIÓN









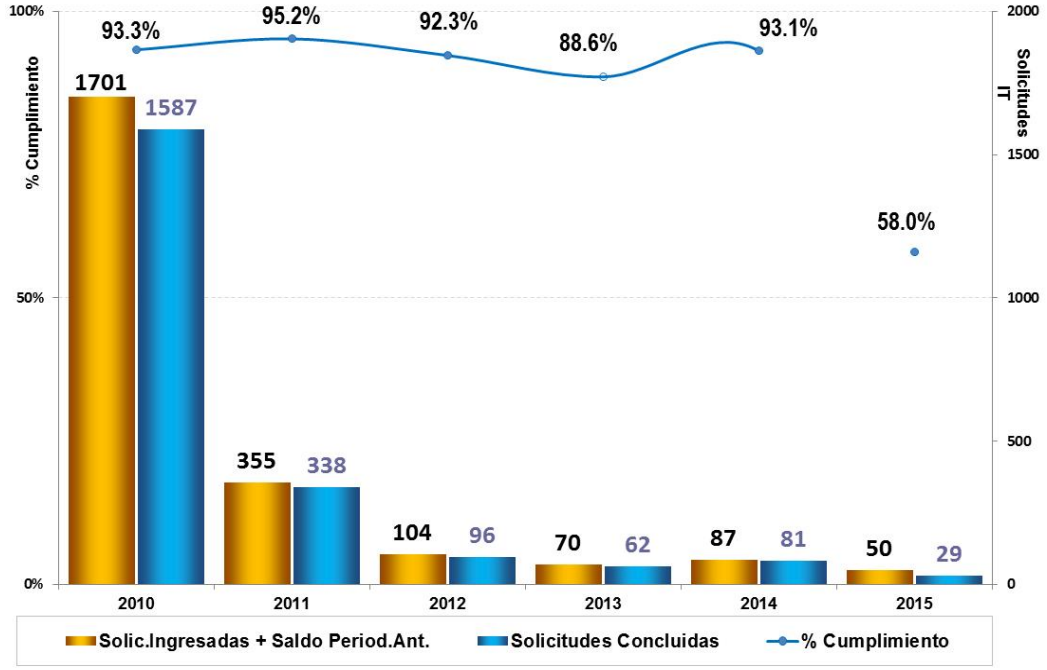


*Julio 2015*

# INDICADORES DE GESTIÓN
# Julio 2015

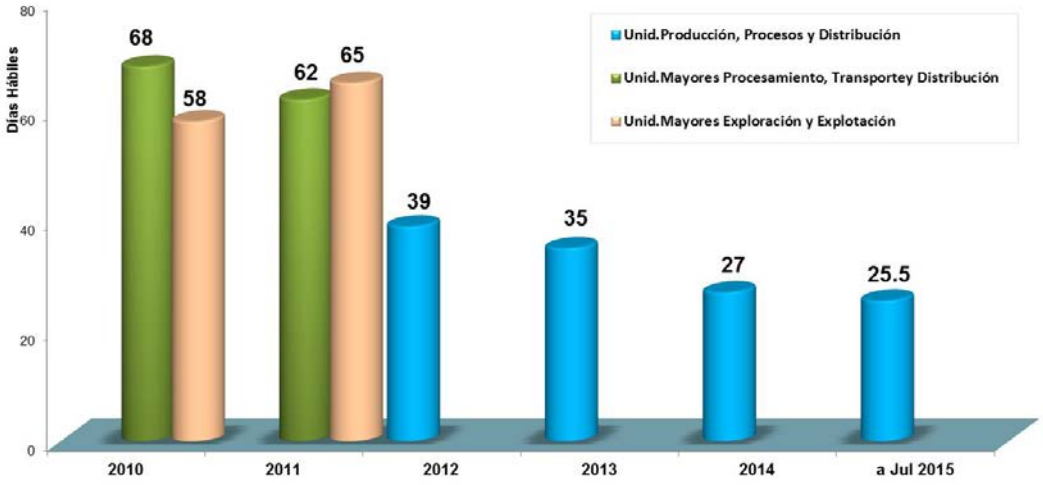
## 1. HIDROCARBUROS LÍQUIDOS:

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



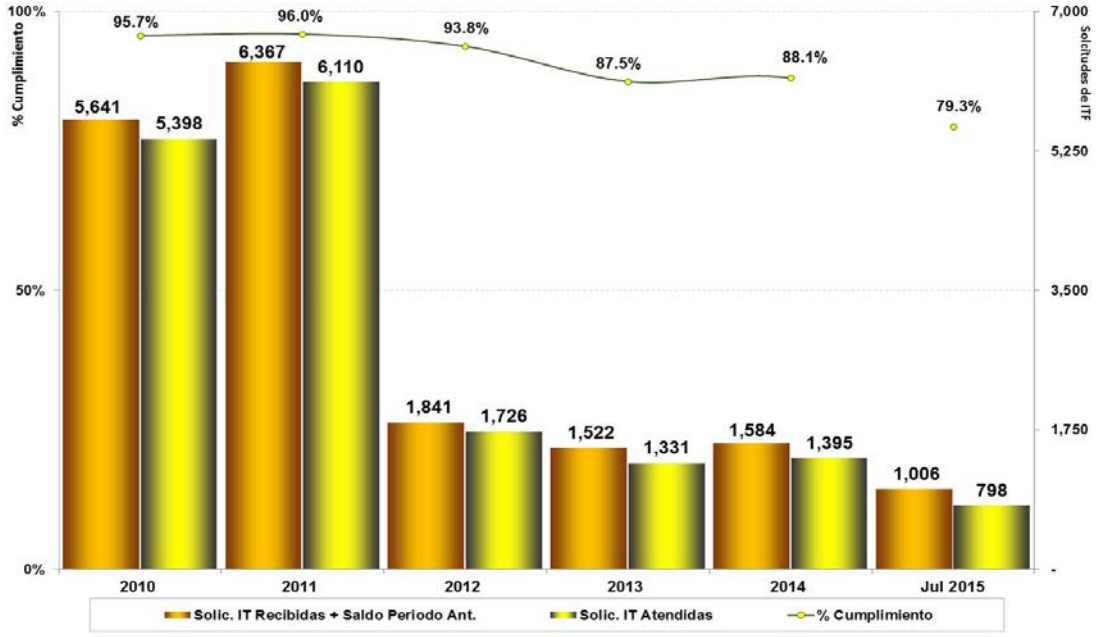

Al mes de julio el nivel de cumplimiento sigue incrementándose a un 58%. Se aprecia, que de las 29 solicitudes concluidas el 55% fue atendido en menos de 30 días hábiles (16 solicitudes) y el 38% tuvo como resultados un Informe Técnico Favorable (11 solicitudes).

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



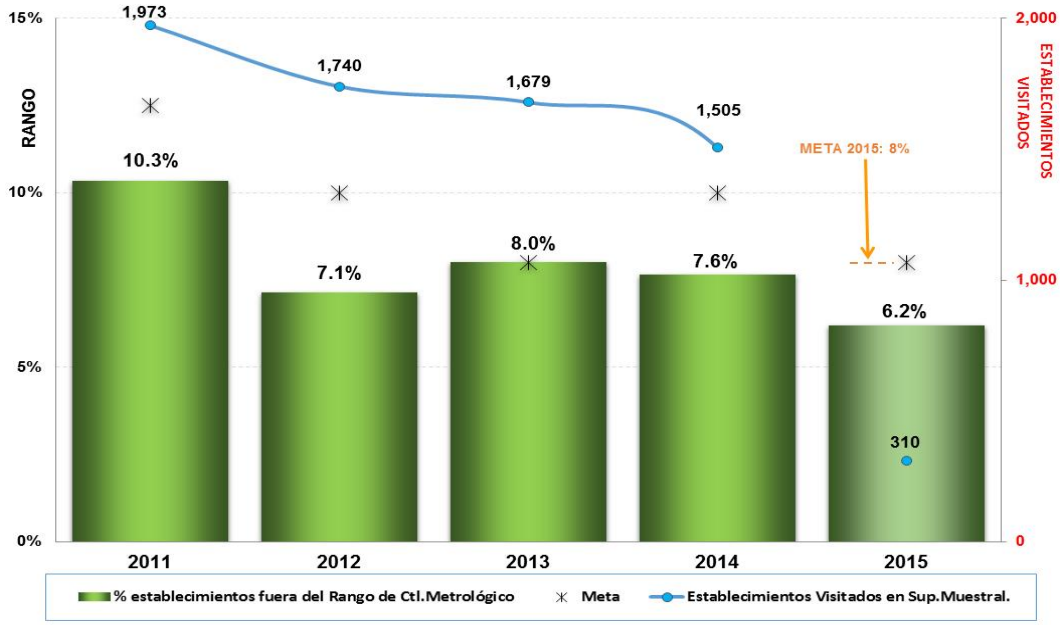

Los tiempos promedio de atención de IT de unidades mayores de producción, procesos y distribución, hasta la emisión de la resolución, disminuye año a año. Esto se debe a que la mayor cantidad de informes técnicos concluidos en el año 2015 (29 solicitudes), fueron atendidos en un tiempo menor a 30 días hábiles (55%).

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



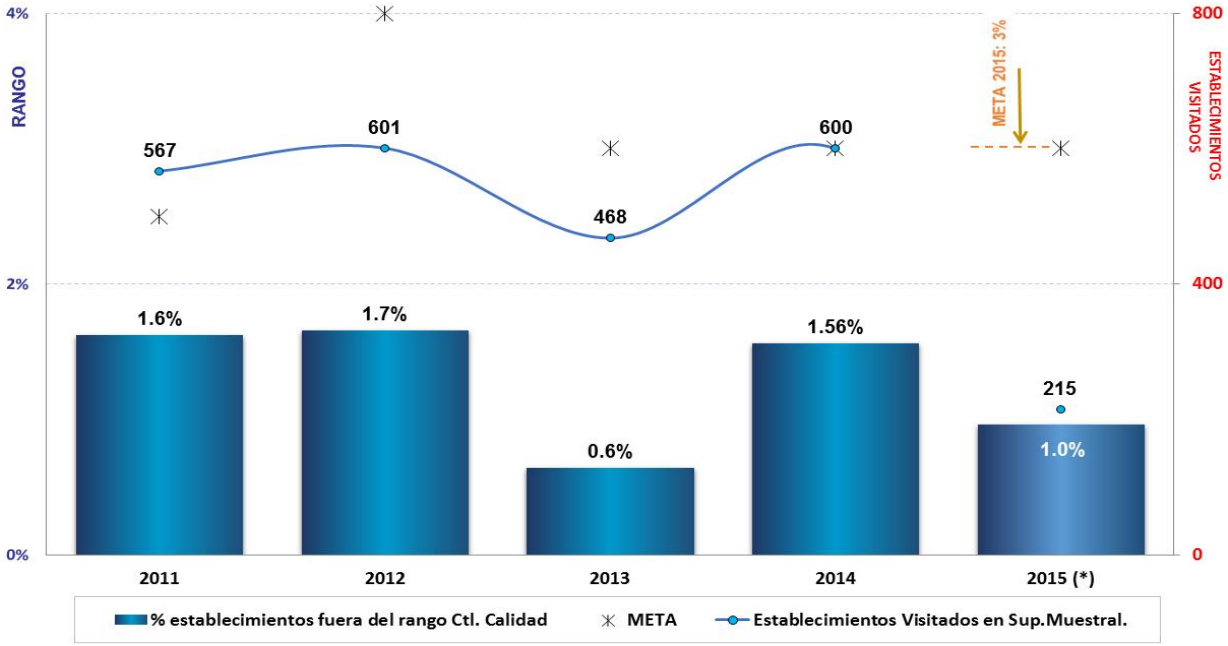

En el año 2012 se reduce drásticamente la cantidad de expedientes a atender en el año (-71% en expedientes por atender) debido al retiró del ITF como requisito para el trámite del Registro de Hidrocarburos. El promedio del volumen anual, en el ingreso de solicitudes, es menor a 1,700 solicitudes por atender por año, tendencia que se proyecta será la misma en el año 2015.

***Control de Metrológico en Grifos y Estaciones de Servicio:***



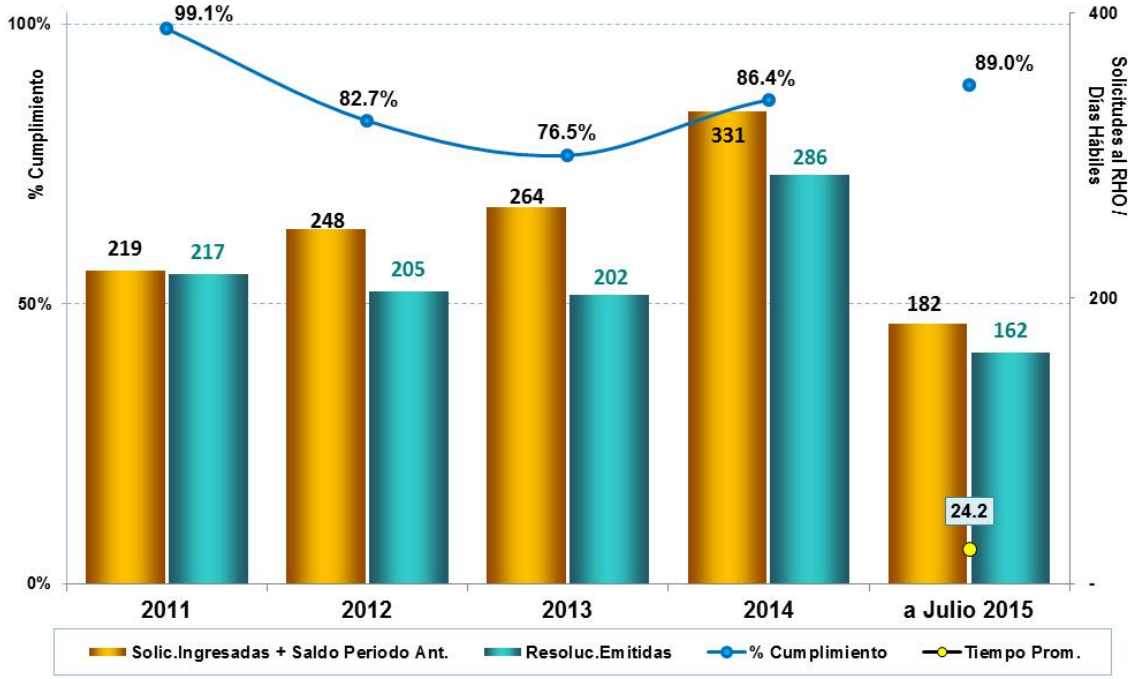

En el año 2011, la metodología en el control metrológico de grifos y estaciones de servicio cambió de visitas de supervisión de forma censal a visitas muéstrales, obteniendo entre los años 2011 y 2014 un % de establecimientos fuera de rango permisible por debajo del valor meta anual. Para el año 2015 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). Se registra, que al mes de julio, se realizaron 310 visitas (22% de las 1400 visitas programadas en el año 2015) con un valor de 6.2% de establecimientos fuera de rango, valor menor a la meta establecida (8%). Se estima reprogramar el número de visitas anuales al estar en proceso la contratación de una empresa supervisora que permita una cobertura del 100% del ámbito nacional, ya que a la fecha solo se supervisa el 50% del ámbito nacional.

***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 estima realizar 614 visitas en el año, realizándose al mes julio 215 visitas (35%) con un valor de 1% de establecimientos fuera de rango, valor menor a la meta establecida (3%). Igualmente, se debe evaluar la cantidad de visitas a realizar en el año al estar en proceso la contratación de una empresa supervisora que permita una cobertura del 100% del ámbito nacional, supervisándose actualmente solo el 50% del ámbito nacional.

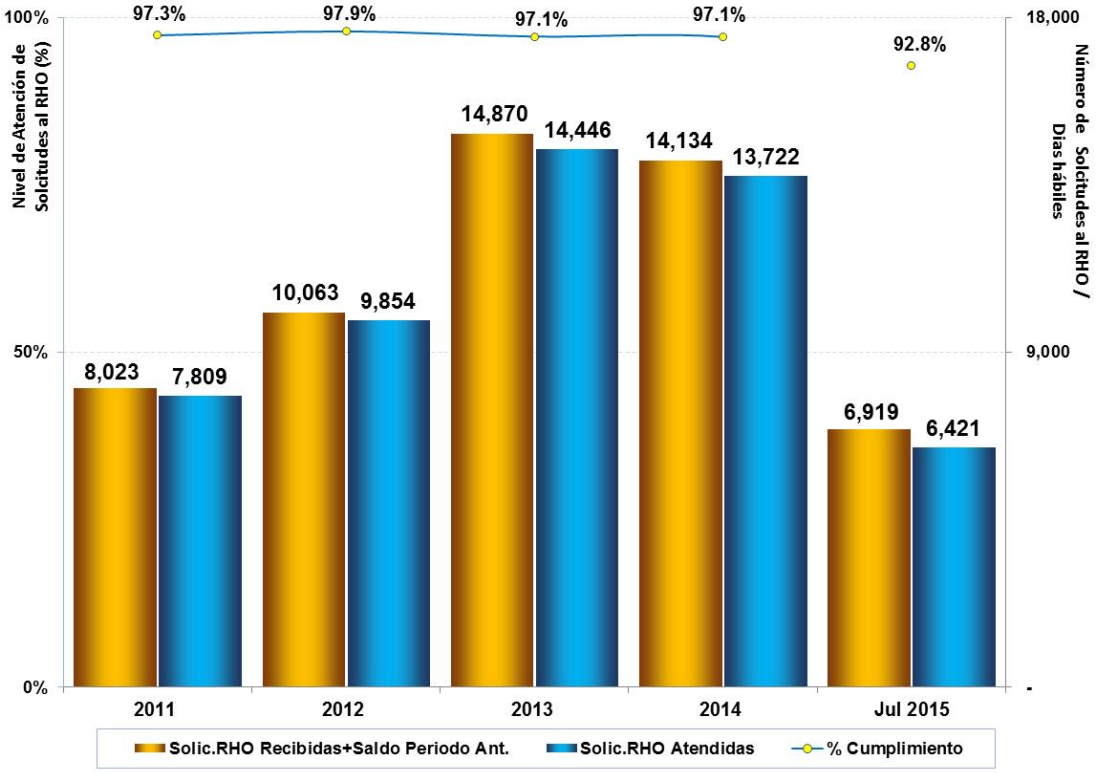
***Cumplimiento en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (RHO) de Unidades Mayores:***




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

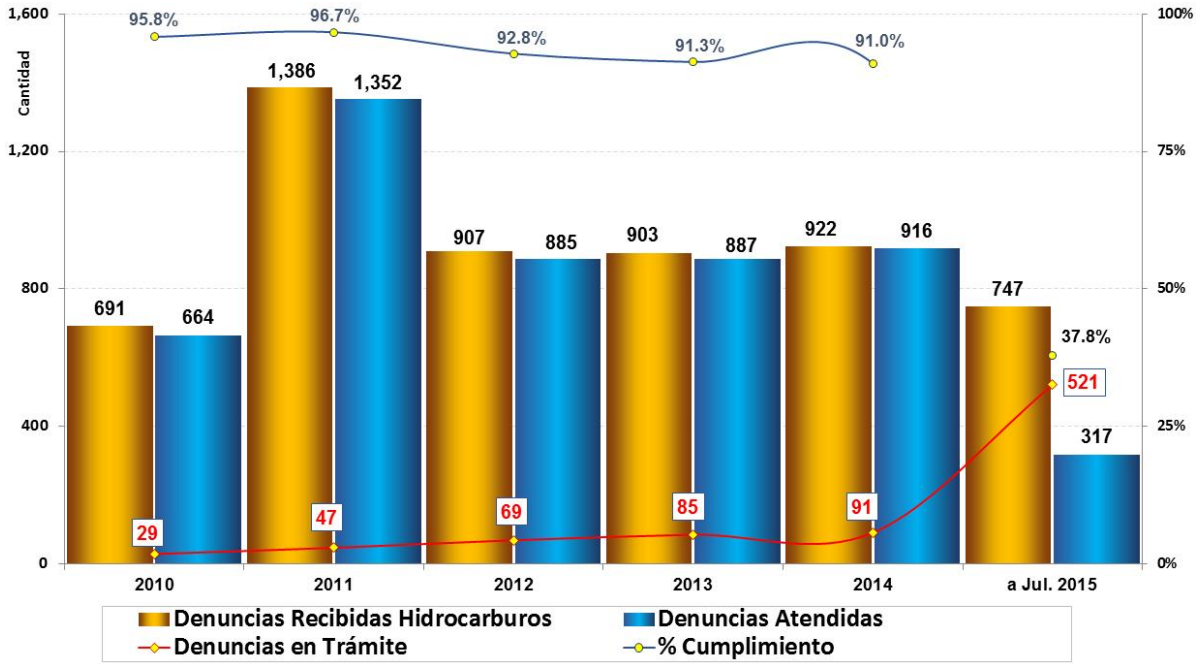
En el año 2015, la GFHL asume solo la atención de las solicitudes al RHO de Unidades Mayores, por ello el tiempo promedio de atención de las solicitudes al RHO se ha elevado a un valor de 24.2 días hábiles en el mes de julio, pero tiempo menor al establecido por normativa (30 días hábiles).

***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. Al mes de julio el % de cumplimiento sigue con un valor superior a 90%, estimándose un 95% para el final del año.

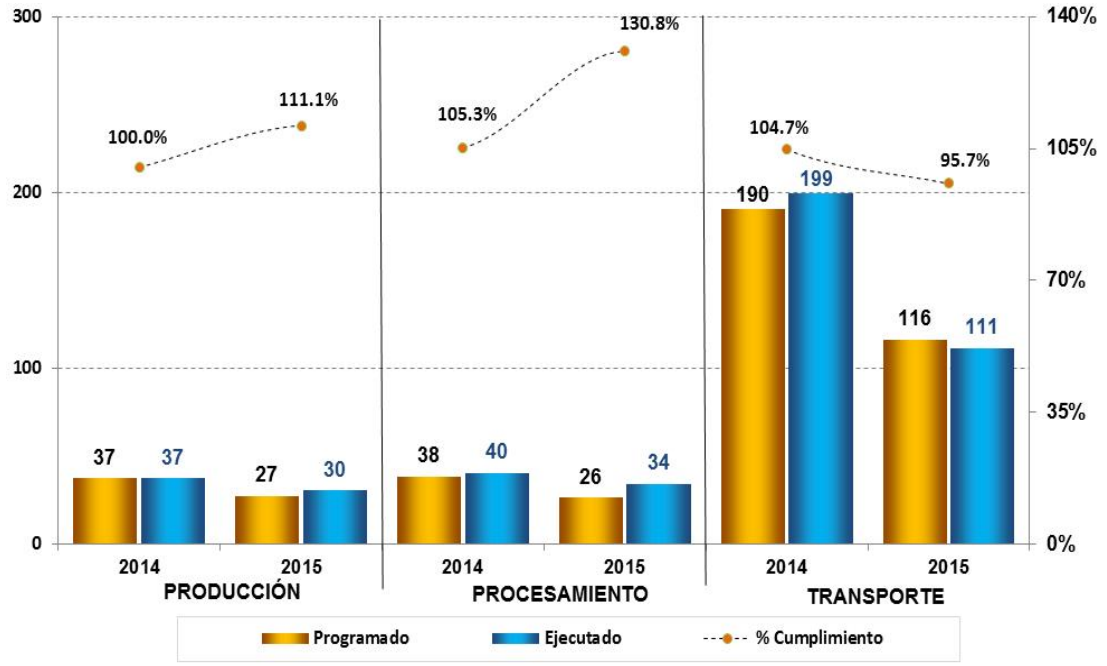
***Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Hidrocarburos:***




Al mes de julio prosigue un mayor ingreso de denuncias al promedio obtenido en el mes de mayo (de 98 denuncias promedio ingresadas a mayo a 106 denuncias promedio ingresadas a julio), lo que incide en tener un saldo elevado en el número de denuncias por atender (521 denuncias) y a una disminución del nivel de cumplimiento a 37.8%.

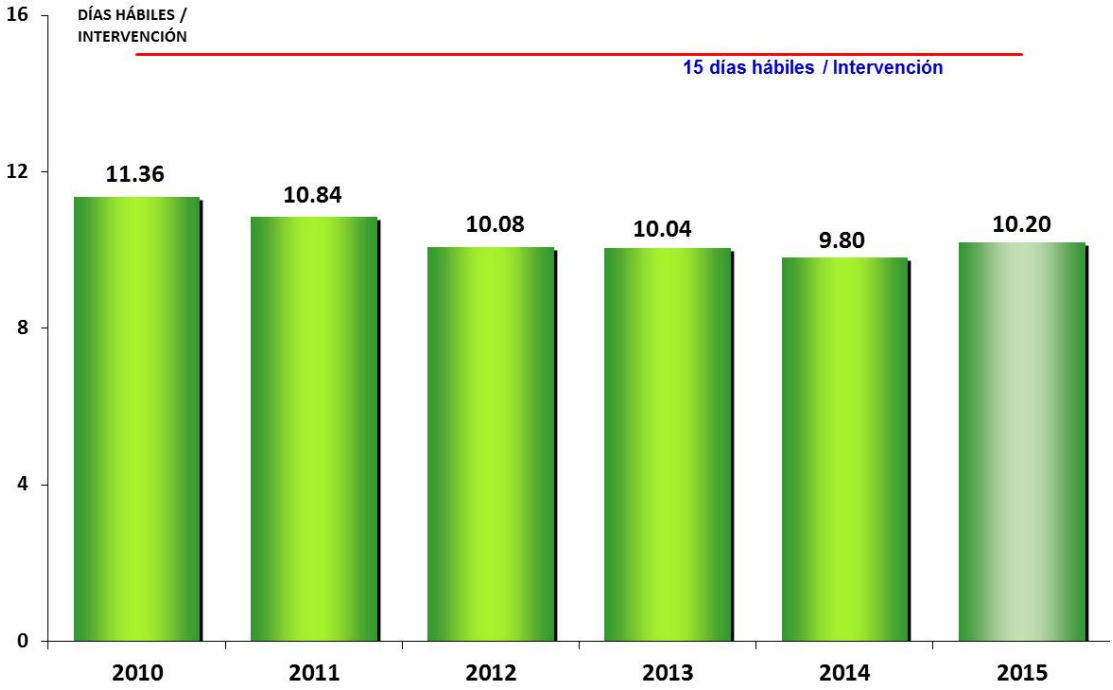
## 2. GAS NATURAL:

***Cumplimiento del Programa de Supervisión:***




La disminución del % de cumplimiento del programa de supervisión de Transporte de GN, se debe a una restricción en el ingreso a zonas de emergencia o seguridad (p.e. zonas de selva para supervisar) y al retraso en el inicio de la construcción de proyectos a supervisar (p.e. la derivación Ayacucho y el loop de costa II de TGP), pero que mejora con referencia a meses anteriores.

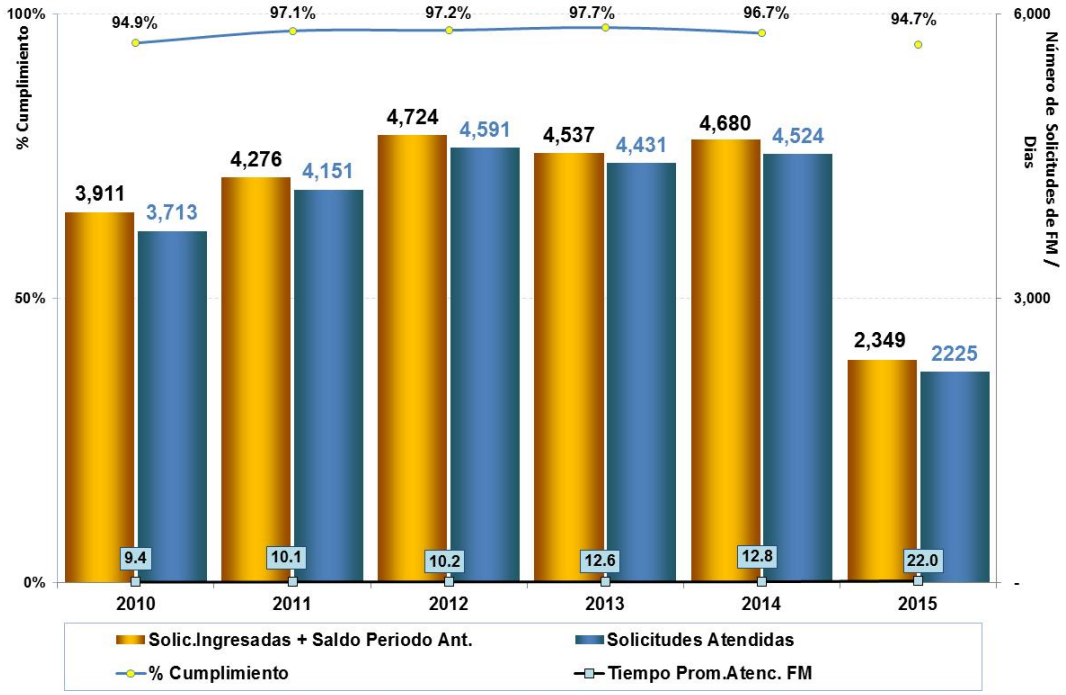
***Tiempo Promedio de Atención de Solicitudes de Informes Técnicos de Gasocentros:***




El establecer que el tiempo promedio en la atención de las solicitudes de Informes Técnicos de gasocentros esté por debajo de la meta institucional de 15 días hábiles, permite que en los últimos 3 años se incremente el número de gasocentos en operación, con 255 gasocentros al mes de julio.

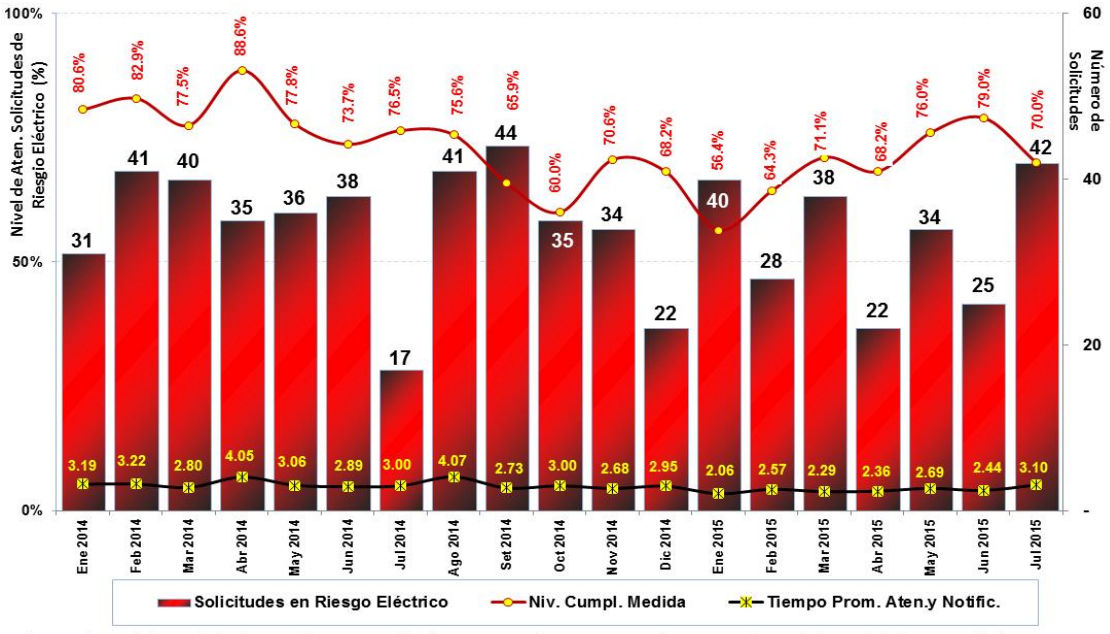
## 3. ELÉCTRICIDAD:

***Atención de Solicitudes Fuerza Mayor (FM):***




En el año 2015, prosigue la aplicación de 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 en la emisión de las resoluciones de FM, considerando que el tiempo de máximo de atención puede ser de 30 días calendario.

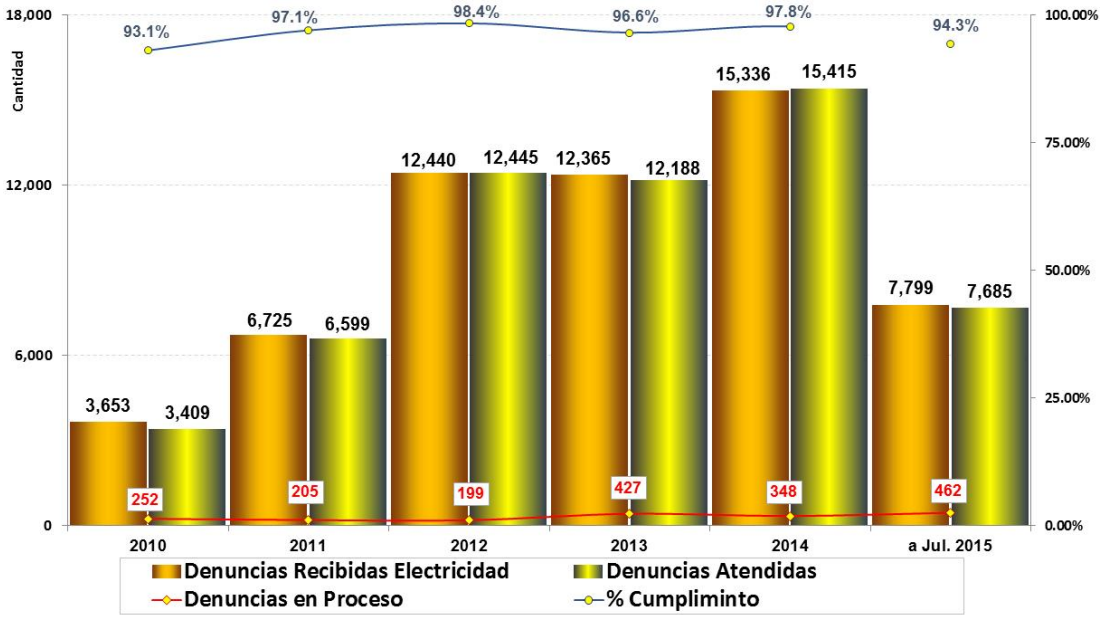
***Cumplimiento de Medidas en Riesgo Eléctrico, Tiempo Promedio de Atención y de Notificación:***




* Los valores del mes de junio 2015 fueron actualizados, pero mantiene casos pendientes. Los datos del mes de julio son preliminares

Al mes de julio se estima un nivel de cumplimiento de las medidas de riesgo eléctrico, a un valor del 70%, por lo que se estima como conveniente mantener las acciones de inducción y capacitación a autoridades municipales y reuniones de trabajo con personal de los gobiernos municipales, así como, con personal de Defensoría del Pueblo y Ministerio Público.

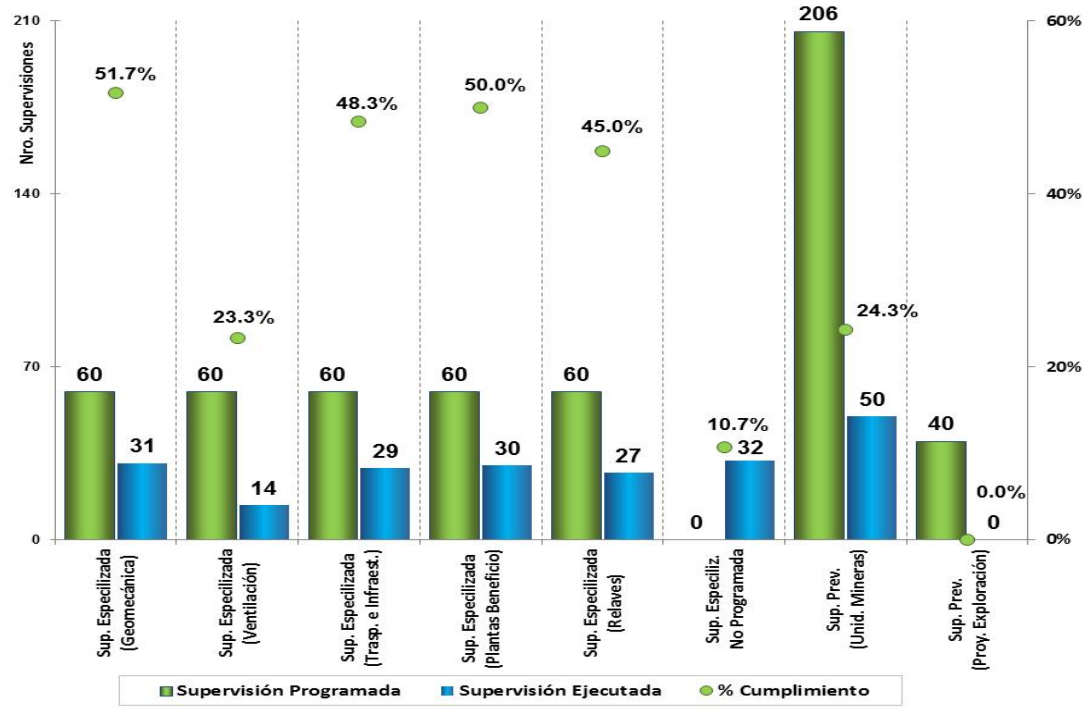
***Cumplimiento en la Atención de Denuncias en Electricidad:***




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 por atender). Al mes de julio, el % de cumplimiento es mayor al 90%, debido a que los tiempos de atención de denuncias se mantienen acorde al tiempo establecido en la Carta de Servicio, certificada bajo la norma UNE 93200:2008, que obliga a dar respuesta a una denuncia presentada en un plazo no mayor a 12 días hábiles.

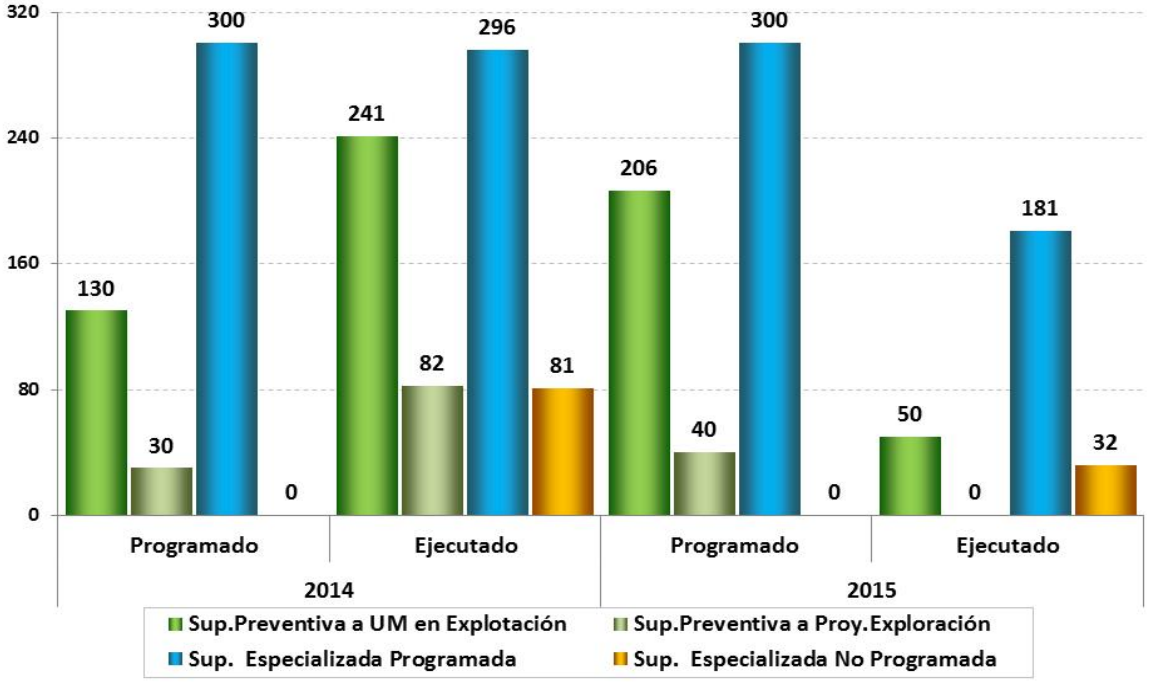
## 4. MINERIA:

***Programa de Supervisión:***



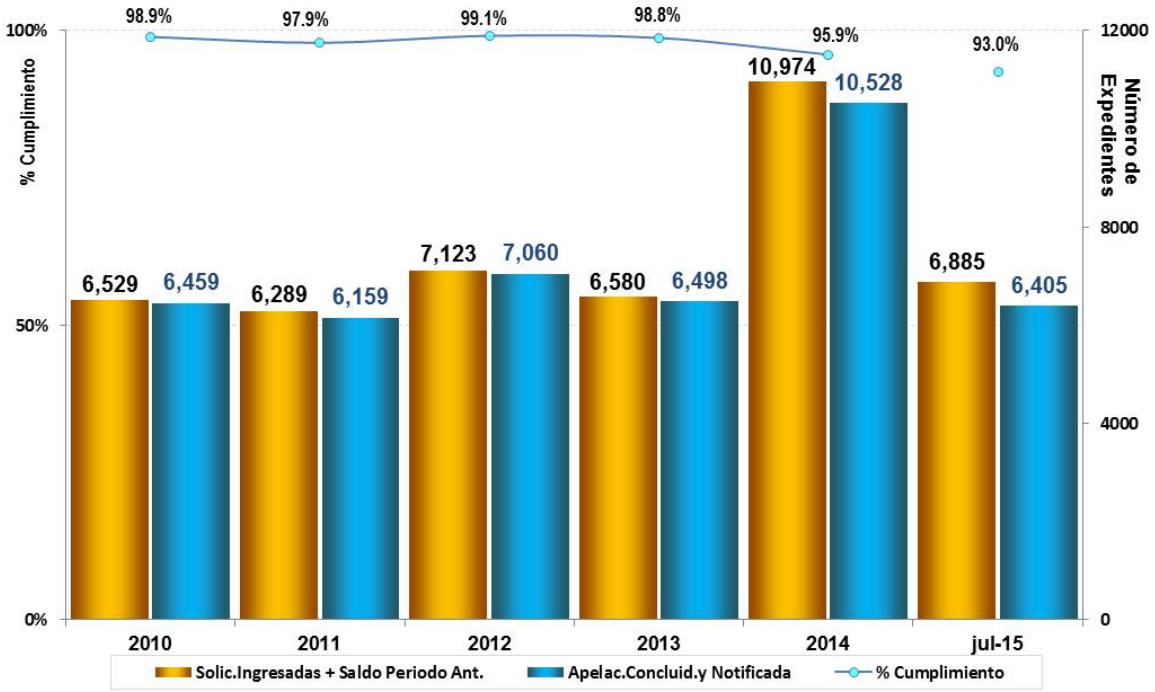

La supervisión especializada se ejecuta en niveles de acuerdo a lo programado. En cambio en la supervisión preventiva se encuentra en ejecución la Zona Centro, en firma de contrato la Zona Norte y en proceso de selección (2da. convocatoria) la Zona Sur, por lo que se ha ejecutado el 24.3%. Se aprecia, que en la programación de la supervisión de unidades mineras en exploración se ha constatado que varios de ellos se encuentran paralizados por la situación del mercado, por lo que se estima disminuir el número de supervisiones a 15.

***Supervisión Programada y Ejecuta en los Años 2014 – 2015:***



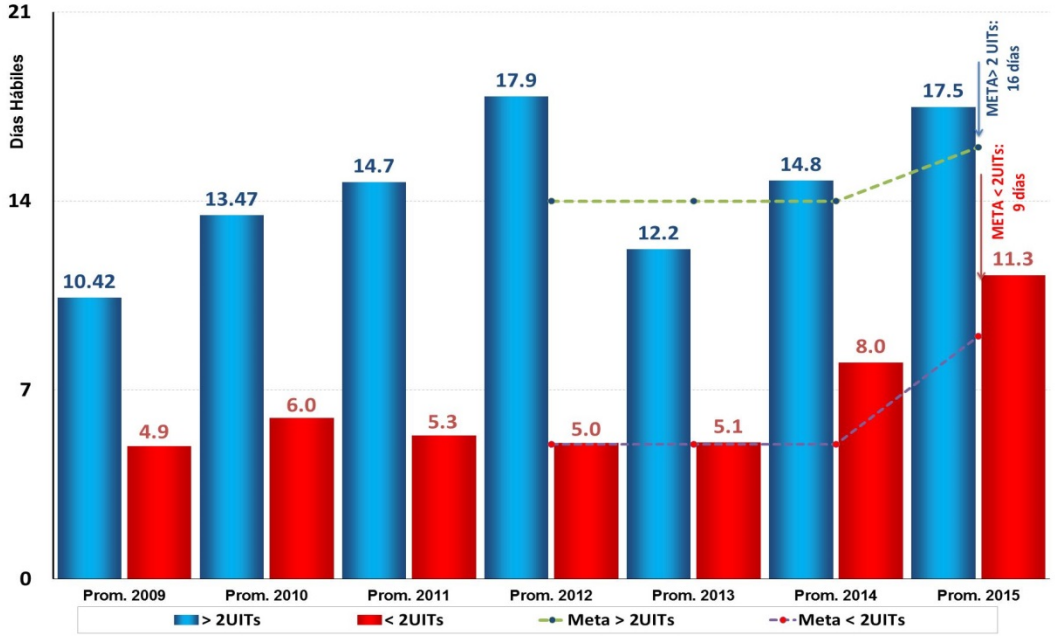

## 5. RECLAMOS Y APELACIONES:

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



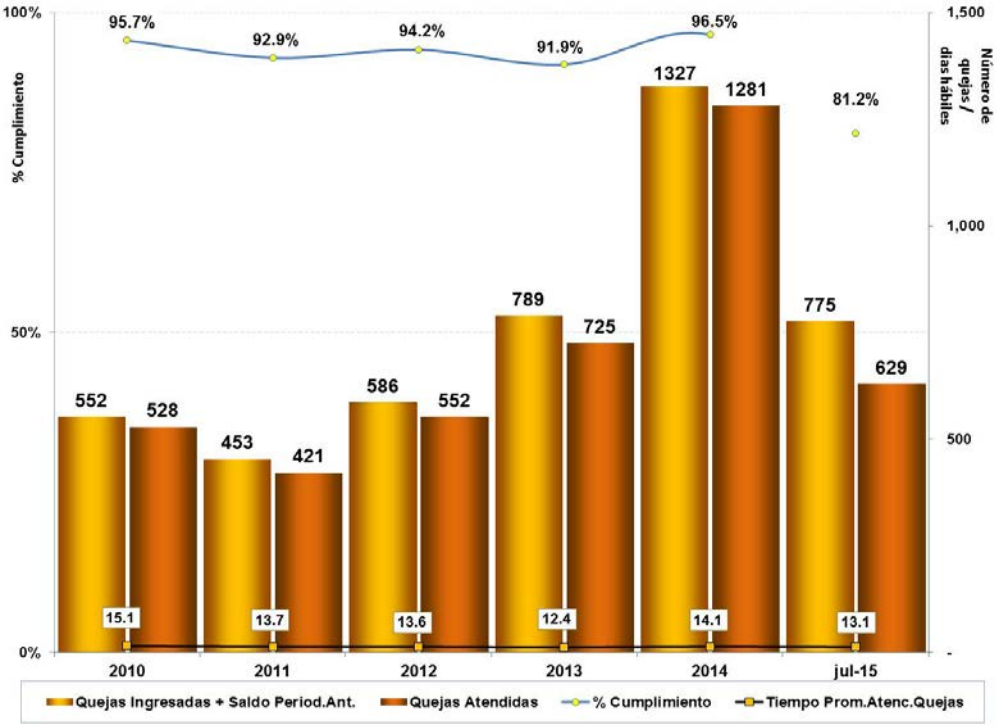

Al mes de julio se incrementa el número de expedientes de apelaciones a ser procesados en la JARU (expedientes nuevos + saldo del periodo anterior), con un promedio de 983 expedientes por mes para el 2015, superando valores históricos en los ingresos de años anteriores. De la información registrada, se aprecia que más del 61% de ingresos de solicitudes de apelaciones se deben a problemas por 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):***



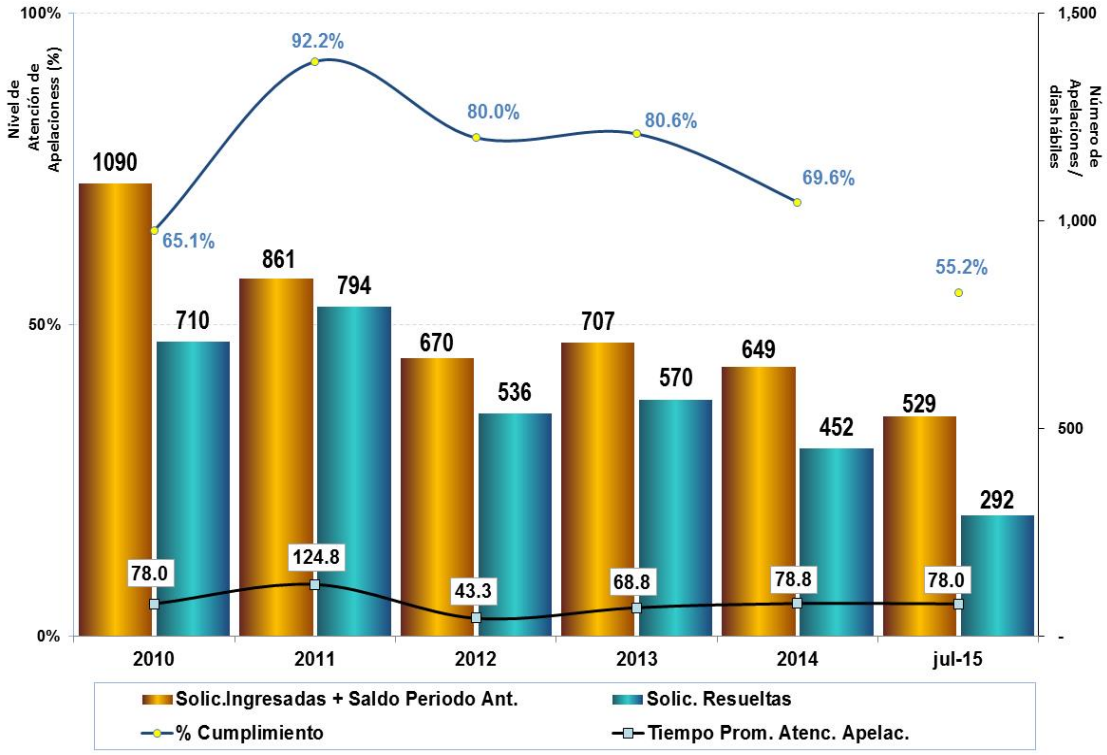

En el año 2015 se varió los valores metas en tiempo de atención, de acuerdo a la información estadística de los procesos que se fueron resolviendo en el año 2014, donde se dio un alto ingreso de solicitudes de apelaciones, con tiempos mayores de atención. En este contexto, se estableció que la meta de las apelaciones menores a 2 UIT es de 9 días hábiles y las apelaciones mayores a 2 UIT es de 16 días hábiles. Al mes de julio, se aprecia que los tiempos promedio son mayores a los tiempos meta, originada en la mayor complejidad de los casos a atender, lo que debe ir estabilizándose con una propensión a los valores metas establecidos para el año.

***Cumplimiento en la Atención de Quejas (JARU):***




Se determina que el nivel de cumplimiento en la atención de quejas disminuyó en los últimos meses debido a un mayor ingreso en el número de quejas en el orden del 62% con referencia al promedio al mes de mayo (88 quejas ingresas como promedio al mes de mayo a 143 quejas promedio ingresadas en los meses de junio y julio).

***Cumplimiento en la Atención de Apelaciones por el TASTEM:***




En el año 2014, el nivel de rendimiento en la atención de apelaciones bajó a 69.6% y el tiempo promedio de atención se incrementó a 78.8 días hábiles, esto debido a que se priorizó la atención de los casos de mayor antigüedad, dificultad, mayor requerimiento de información y tiempo de análisis, resolviéndose el 86% de los casos que quedaron pendientes al cierre del año 2013. Al mes de julio, el tiempo de atención se mantiene en 78 días hábiles, al continuarse con el proceso de concluir los casos de mayor complejidad, tiempo que es menor al tiempo de atención establecido para la atención de apelaciones por el TASTEM (90 días hábiles). Por otro lado, el nivel de cumplimiento se incrementó a 55.2%, estimándose estar en un valor mayor al 70% al final del año.

## 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 | 2,865 | 91.7% |
| | 2013 | 1,380 | 1,291 | 93.6% |
| | 2014 | 1,135 | 1,025 | 90.3% |
| | 2015 | 217 | 132 | 60.8% |
| 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) | 109 | 105 | 96.3% |
| GFE | 2010 | 426 | 283 | 66.4% |
| | 2011 | 497 | 322 | 64.8% |
| | 2012 | 510 | 338 | 66.3% |
| | 2013 | 559 | 382 | 68.3% |
| | 2014 | 558 | 332 | 59.5% |
| | 2015 (3) | 451 | 292 | 64.7% |
| GFM | 2010 | 455 | 164 | 36.0% |
| | 2011 | 382 | 203 | 53.1% |
| | 2012 | 213 | 105 | 49.3% |
| | 2013 | 219 | 90 | 41.1% |
| | 2014 | 399 | 45 | 11.3% |
| | 2015 | 495 | 82 | 16.6% |
| 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 | 23 | 21 | 91.3% |
| 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 | 113 | 47.9% |
| | Jul.2015 (4) | 369 | 101 | 27.4% |

(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

(4) Se incorpora a OR 101 expedientes de 1ra Instancia tranferidos fe la GFGN

*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 cuadro resumen y en notas donde se están transfiriendo PAS a OR.*

*Se ha establecido, 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. En los primeros meses del año se priorizan los PAS del año anterior.*

*En el caso de la GFM, se observa, que se mantiene un bajo nivel de cumplimiento (16.6%), debido a que se ha dado prioridad a la evaluación de los informes de supervisión que se encuentran pendientes. Estos informes, determinan si procede el PAS de la instrucción preliminar.*

## 7. 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 | % de Variación de Jun 15 a Jul 15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **TRABAJADORES DE PLANILLA** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personal a Plazo Indeterminado | 246 | 254 | 274 | 279 | 271 | 268 | 273 | 274 | 273 | 275 | 277 | 276 | 276 | 274 | -0.72% |
| Personal Plazo Fijo | 14 | 8 | 3 | 2 | 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 | -0.40% |
| **Sub Total - Planilla** | **260** | **262** | **277** | **436** | **456** | **489** | **504** | **506** | **516** | **521** | **525** | **524** | **526** | **523** | **-0.57%** |
| **TRABAJADORES POR MODALIDAD DE CONTRATO** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Service | 22 | 22 | 22 | 2 | 12 | 5 | 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 | -33.33% |
| **Sub Total por Modalidad de Contrato** | **31** | **32** | **36** | **10** | **19** | **14** | **4** | **2** | **4** | **6** | **6** | **9** | **9** | **6** | **-33.33%** |
| Practicantes | 101 | 141 | 116 | 79 | 124 | 148 | 160 | 246 | 249 | 218 | 156 | 159 | 156 | 155 | -0.64% |

### *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 | % de Variación de Jun 15 a Jul 15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PERSONAS NATURALES** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Supervisores JARU | 17 | 17 | 17 | 6 | 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 | 41 | -24.07% |
| Supervisores GFHL (*) | 188 | 202 | 237 | 183 | 171 | 176 | 172 | 63 | 66 | 65 | 63 | 58 | 57 | 57 | 0.00% |
| Supervisores GFGN | 57 | 45 | 33 | 37 | 31 | 38 | 32 | 30 | 30 | 30 | 30 | 28 | 28 | 27 | -3.57% |
| Supervisores GFM | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Supervisores OORR (*) | | | | | | | | 181 | 153 | 176 | 165 | 198 | 187 | 187 | 0.00% |
| Supervisor 4 | 17 | 16 | 15 | 14 | 10 | 5 | 11 | 15 | 26 | 30 | 28 | 28 | 29 | 31 | 6.90% |
| **Sub Total - Personas Naturales** | **404** | **408** | **387** | **324** | **291** | **316** | **316** | **390** | **368** | **384** | **367** | **370** | **359** | **347** | **-3.34%** |
| **A TRAVES DE EMPRESAS** | | | | | | | | | | | | | | | |
| JARU | 4 | 4 | 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 | 25 | 150.00% |
| GFHL | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| GFGN | 0 | 31 | 32 | 48 | 46 | 51 | 50 | 55 | 55 | 56 | 51 | 45 | 44 | 44 | 0.00% |
| GFM | 236 | 93 | 50 | 13 | 12 | 69 | 169 | 93 | 101 | 101 | 73 | 84 | 19 | 55 | 189.47% |
| GO / OR | | | | | | | | 24 | 23 | 24 | 18 | 28 | 28 | 28 | 0.00% |
| **Sub Total a traves de Empresas** | **256** | **144** | **160** | **137** | **133** | **185** | **277** | **225** | **231** | **206** | **160** | **173** | **107** | **158** | **47.66%** |
| **TOTAL SUPERVISORES** | **660** | **552** | **547** | **461** | **424** | **501** | **593** | **615** | **599** | **590** | **527** | **543** | **466** | **505** | **8.37%** |

* Los supervisores que prestaban servicios en las gerencias de Linea desde enero están prestando sus servicios en la Oficinas Regionales

## 8. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL:

### *Ejecución por Áreas en Miles de Nuevos Soles:*

| ÁREA | | PIA | PIM | Ejecutado 1/ | |
|---|---|---|---|---|---|
| Gerencia de Fiscalización Eléctrica | GFE | 36,093 | 24,654 | 10,550 | 43% |
| Gerencia de Fiscalización Hidrocarburos Líquidos | GFHL | 40,881 | 25,031 | 11,894 | 48% |
| Gerencia de Fiscalización de Gas Natural | GFGN | 23,613 | 22,557 | 10,519 | 47% |
| Gerencia de Fiscalización Minera | GFM | 15,454 | 30,569 | 12,750 | 42% |
| Oficinas Regionales | OR | 22,639 | 53,831 | 22,094 | 41% |
| Secretaría Técnica de Órganos Resolutivos | STOR | 11,813 | 11,554 | 5,941 | 51% |
| Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria 2/ | GART | 23,884 | 20,483 | 9,901 | 48% |
| Oficina de Administración y Finanzas 3/ | OAF | 59,010 | 62,196 | 22,425 | 36% |
| Gerencia de Talento Humano | GTH | 16,185 | 19,883 | 6,761 | 34% |
| Oficina de Sistemas | OS | 39,966 | 29,928 | 15,876 | 53% |
| Oficina de Comunicaciones | OC | 12,681 | 7,235 | 3,472 | 48% |
| Oficina de Estudios Economicos | OEE | 4,514 | 4,699 | 1,900 | 40% |
| Otras Áreas de Apoyo 4/ | OTRAS | 21,714 | 15,825 | 7,636 | 48% |
| | **Total** | **328,446** | **328,446** | **141,720** | **43%** |

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 | 58,948 | 28,250 | 48% |
| Pensiones y Prestaciones Sociales | Prestaciones | 4,008 | 4,008 | 2,419 | 60% |
| Bienes y Servicios | Bs y Ss | 233,818 | 243,625 | 101,548 | 42% |
| Donaciones y Transferencias 2/ | Transf. | 10,147 | 10,147 | 4,470 | 44% |
| Otros Gastos | Otros GC | 562 | 562 | 401 | 71% |
| Adquisición de activos no financieros 3/ | Adquis. Act. | 20,963 | 11,156 | 4,632 | 42% |
| | **Total** | **328,446** | **328,446** | **141,720** | **43%** |

1/ Devengado en el SIAF

2/ CARELEC

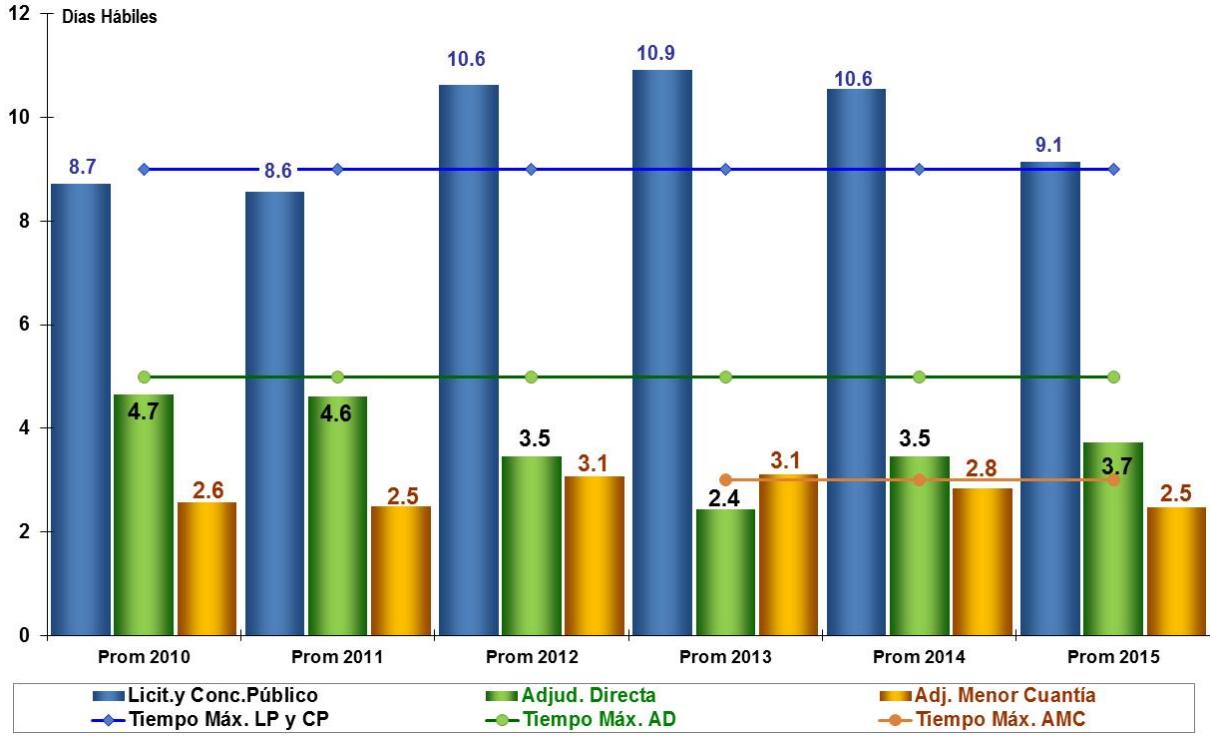
3/ Incluye el PIP Fortalecimiento de las Func.Reg.en la Sede GART - OSINERGMIN

## 9. GESTION ADMINISTRATIVA:

***Número de Procesos de Selección Convocados:***

| Periodo | Número de Procesos de Selección Convocados de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Licitación Pública | Concurso Público | Adjudicación Directa | | Adjudicacion Directa (D.U. 078) | Menor Cuantía |
| | | | Pública | Selectiva | | |
| **Total 2012** | **11** | **30** | **31** | **103** | **0** | **194** |
| **Total 2013** | **7** | **29** | **25** | **117** | **0** | **147** |
| **Total 2014** | **6** | **32** | **44** | **93** | **0** | **161** |
| ene 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| feb 15 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 12 |
| mar 15 | 0 | 3 | 5 | 9 | 0 | 7 |
| abr 15 | 0 | 4 | 3 | 15 | 0 | 12 |
| may 15 | 4 | 4 | 3 | 9 | 0 | 22 |
| jun 15 | 0 | 3 | 3 | 8 | 0 | 14 |
| jul 15 | 1 | 5 | 2 | 8 | 0 | 8 |
| **Total 2015** | **5** | **20** | **18** | **51** | **0** | **79** |

***Tiempo de Ejecución de Procesos de Contrataciones:***



Osinergmin

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

# *INDICADORES y ESTADÍSTICA DE GESTIÓN DE AREAS YSECTORES*











*Julio 2015*

# INFORME DE INDICADORES Y ESTADISTICA DE GESTIÓN DE AREAS Y SECTORES – JULIO 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**

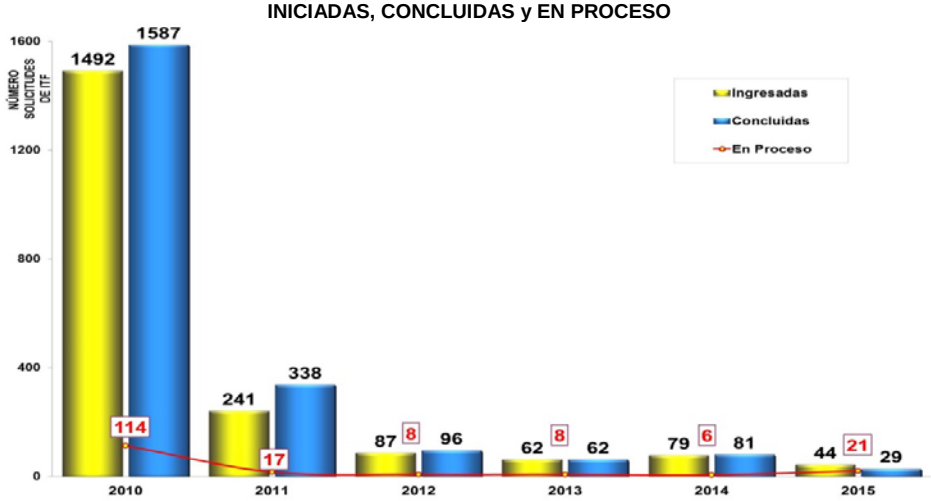
**8. FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO – FISE** **19**

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

**9. CONSEJO DIRECTIVO: Pedidos** **20**

# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS (1/2)

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

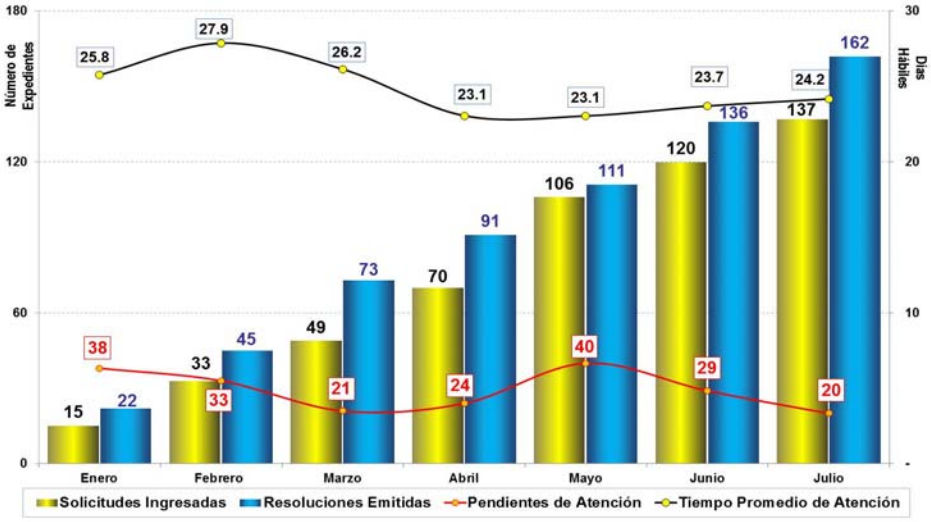



Se registran 21 solicitudes de IT de Unidades Mayores en proceso. Con 20 solicitudes (95%) con una antigüedad menor a 30 días hábiles y 01 solicitud con un tiempo mayor a 40 días hábiles (5%), pertenecientes a lotes petroleros por requerir mayor tiempo de evaluación. Se establece que todas las solicitudes están dentro del tiempo máximo de atención de 180 días hábiles.

Al mes de julio se han concluido 29 solicitudes, de estas 16 solicitudes fueron concluidas antes de los 30 días hábiles (55%).

De las 29 solicitudes concluidas el 40% fueron favorables al administrado (11 solicitudes).

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

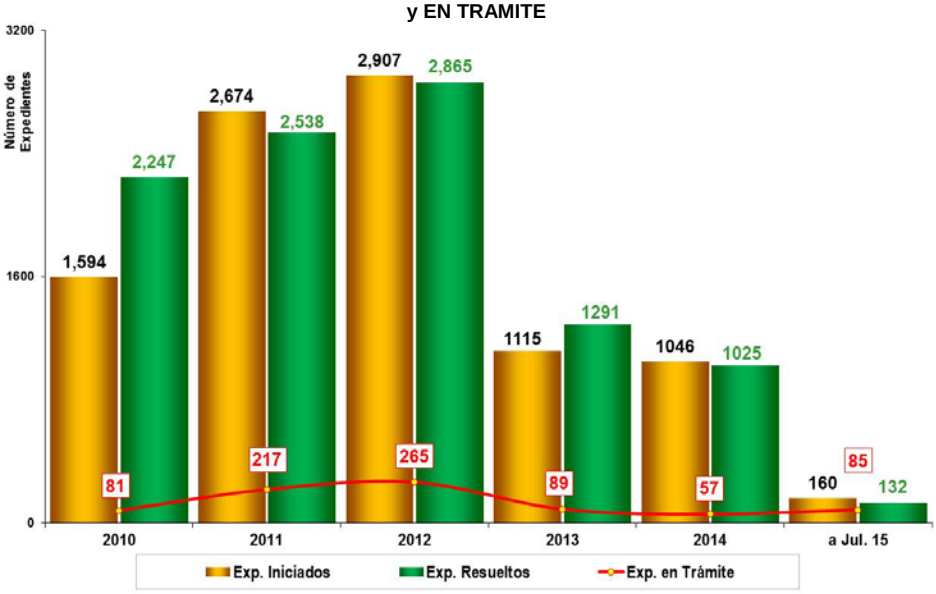



Se determina que de las 20 solicitudes al RHO en proceso de atención 12 solicitudes (60%) tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles. Asimismo, se aprecia que todas las solicitudes están dentro del tiempo máximo de atención de 180 días hábiles.

De las 162 solicitudes concluidas hasta el mes de julio 116 solicitudes (72%) fueron atendidas antes de 30 días hábiles y las restantes 04 solicitudes concluyeron en un tiempo menor a 180 días hábiles.

De las 162 solicitudes concluidas el 77% fue favorable al administrado (125).

**EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INICIADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE**

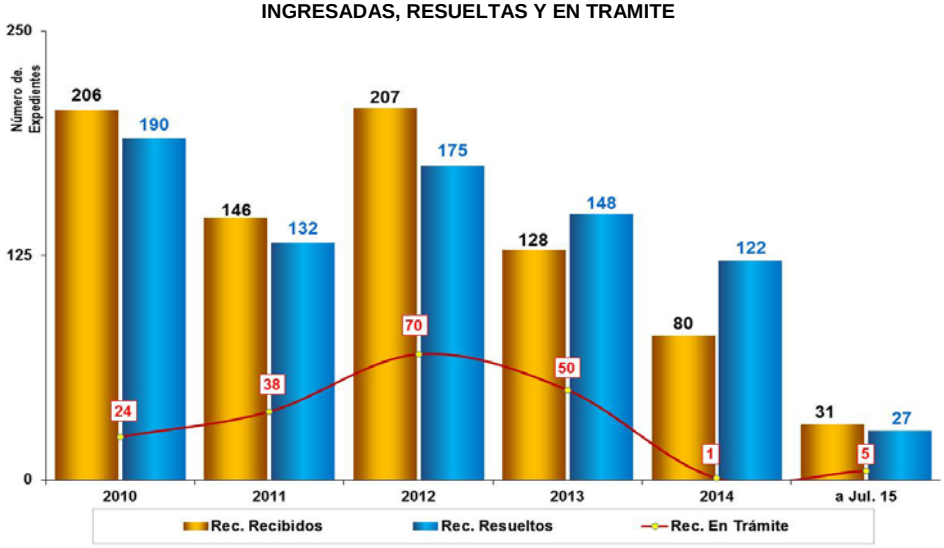



Se observa que de los 85 expedientes PAS en proceso de atención en 1ra. Instancia 12 son casos especiales por lo que se encuentran en suspenso. De los 73 expedientes restantes, en proceso: 44 expedientes tienen una antigüedad menor a 30 días hábiles (60%) y los restantes 29 expedientes tienen un antigüedad menor a 50 días hábiles (40%).

De los 85 expedientes de 1ra instancia en proceso la mayor cantidad son por incumplimientos de obligaciones comerciales o son derivados de una supervisión por emergencia.

# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS (2/2)

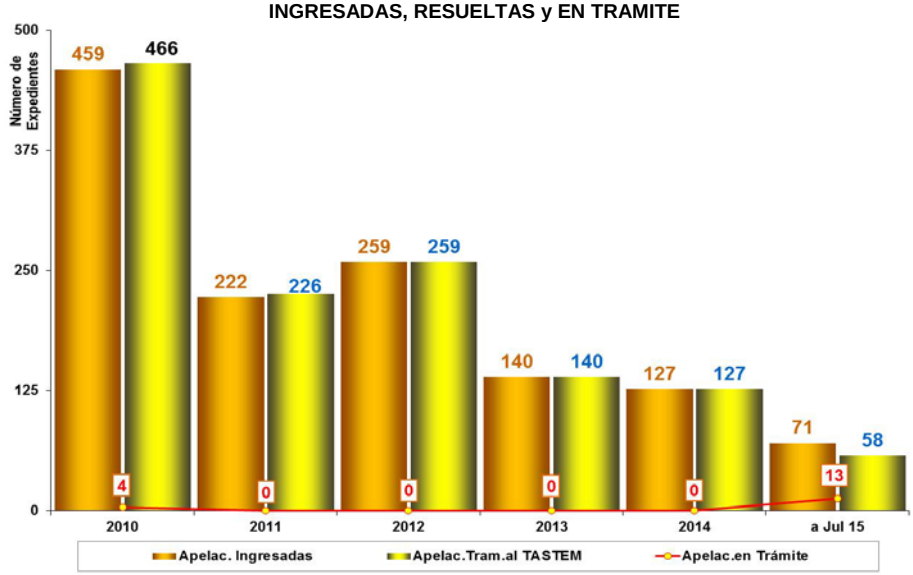
**RECONSIDERACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS Y EN TRAMITE**




Se registran 05 pedidos de reconsideración en proceso, de estas la mayoría tiene un tiempo mayor a 30 días hábiles.

Así mismo, se determina que las reconsideraciones, son principalmente son por incumplimiento de normas técnicas y seguridad.

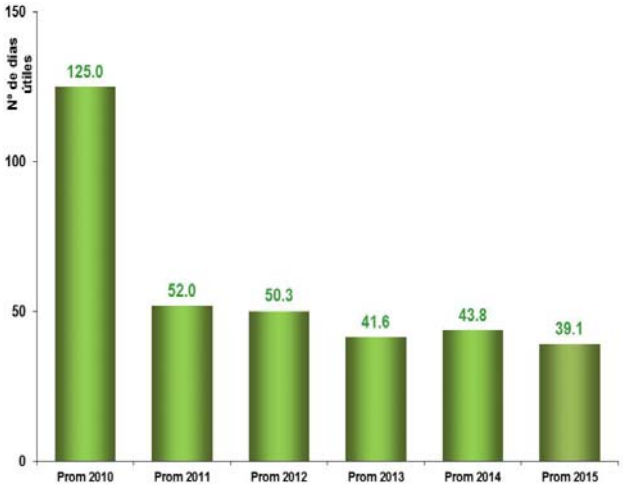
**APELACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE**



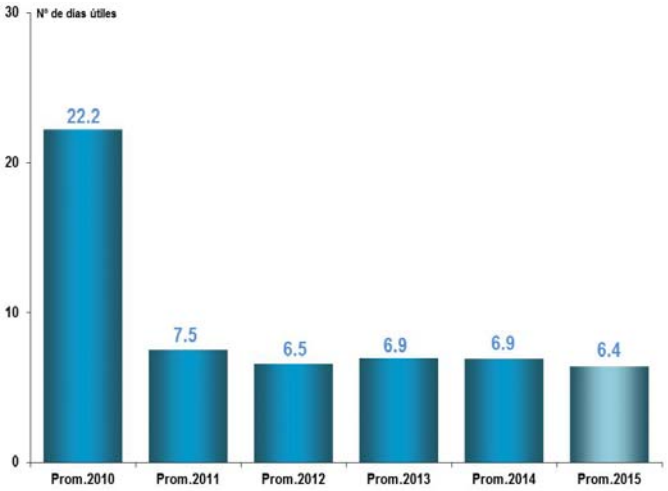

Se registran 13 apelaciones pendientes de ser tramitadas al TASTEM, de estas la mayoría están dentro de un tiempo menor a 07 días hábiles.

Asimismo, se determina que el tiempo promedio de tramites de solicitudes al TASTEM, en el año 2015, es de 6.4 días hábiles. Tiempo mayor a meses anteriores por atender expedientes de mayor complejidad.

**TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE PRIMERA INSTANCIA**

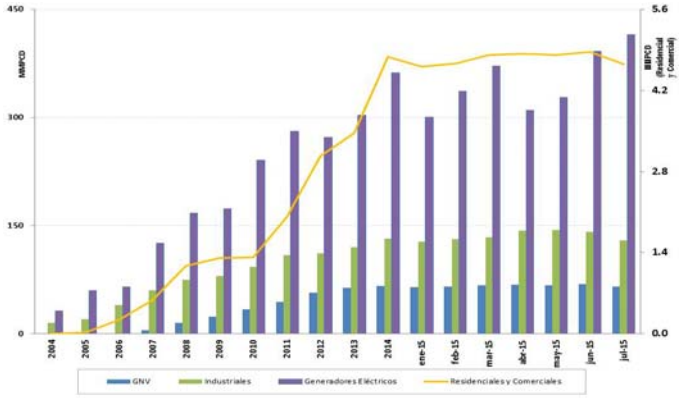



**TIEMPOS PROMEDIOS DE APELACIONES TRAMITADAS AL TASTEM**

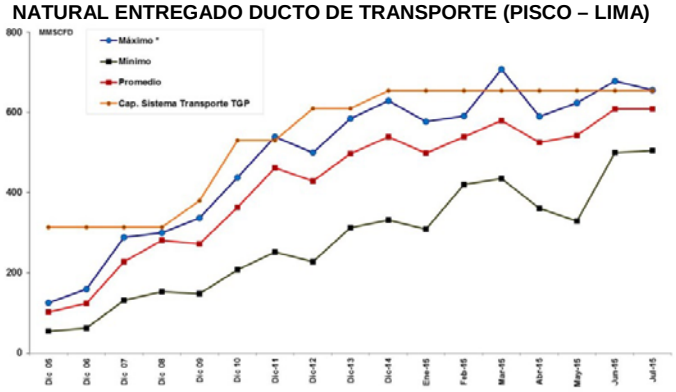


# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN GAS NATURAL (1/2)

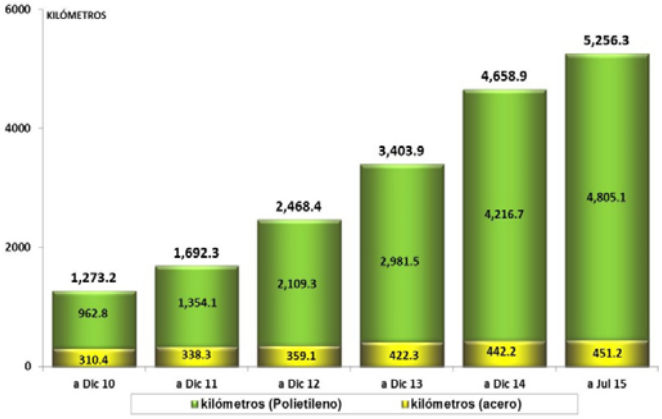
**DISTRIBUCION DE GAS NATURAL POR CATEGORIA TARIFARIA**



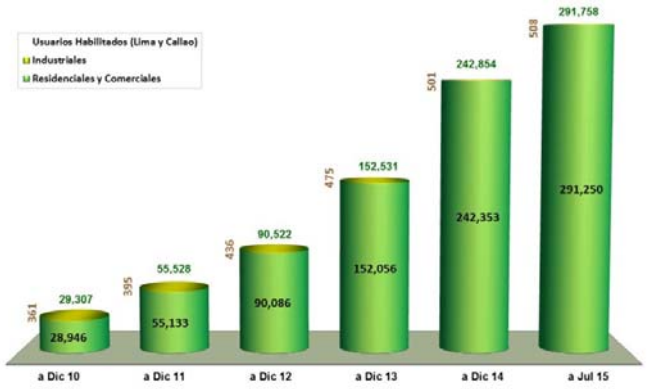

**EXPANSIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCION VOLUMEN DE GAS NATURAL ENTREGADO DUCTO DE TRANSPORTE (PISCO – LIMA)**



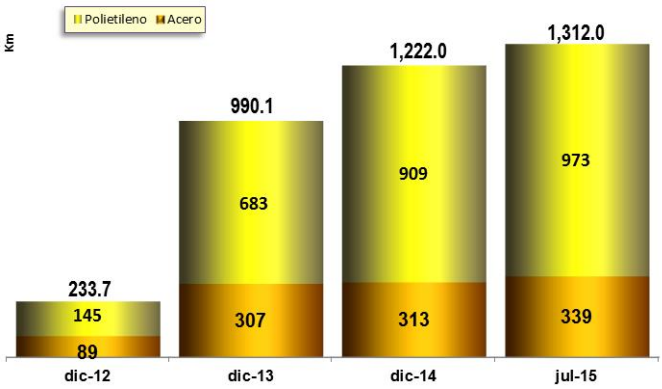

**EXPANSIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCION LIMA- CALLAO**



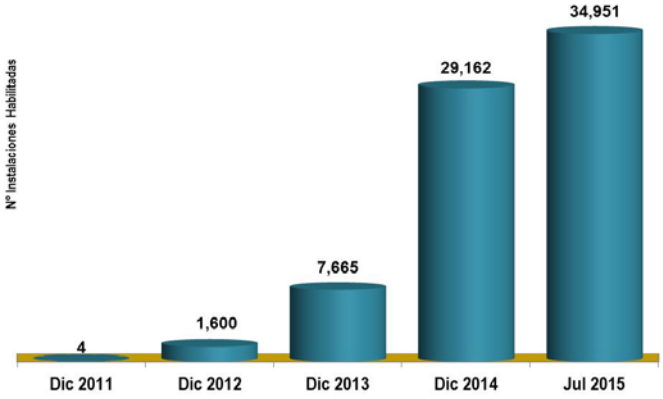

**USUARIOS CONECTADOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN LIMA Y CALLO**



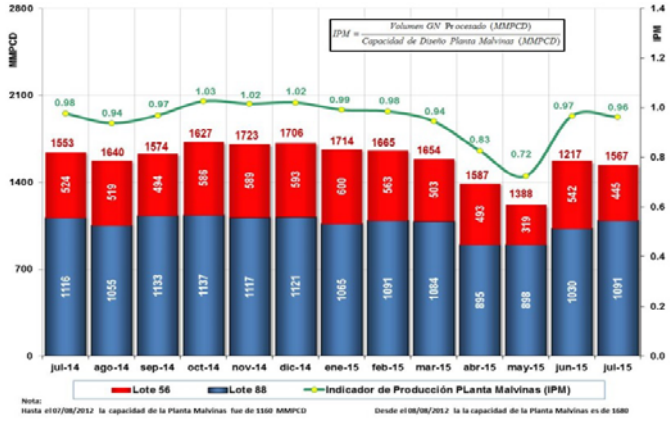

**EXPANSIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCION - ICA**



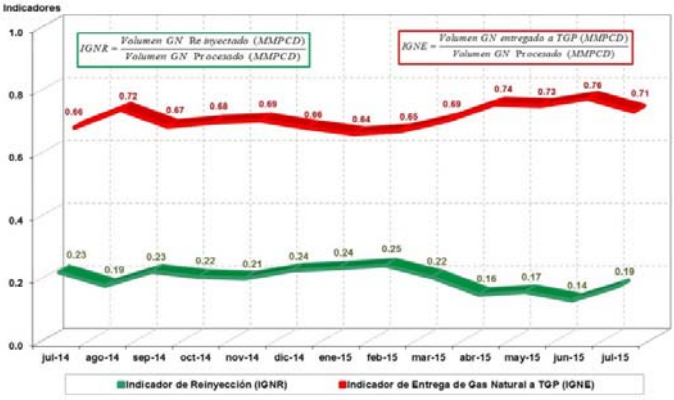

**USUARIOS CONECTADOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN ICA**




**GAS PROCESADO DE PLANTA MALVINAS 2014-2015**

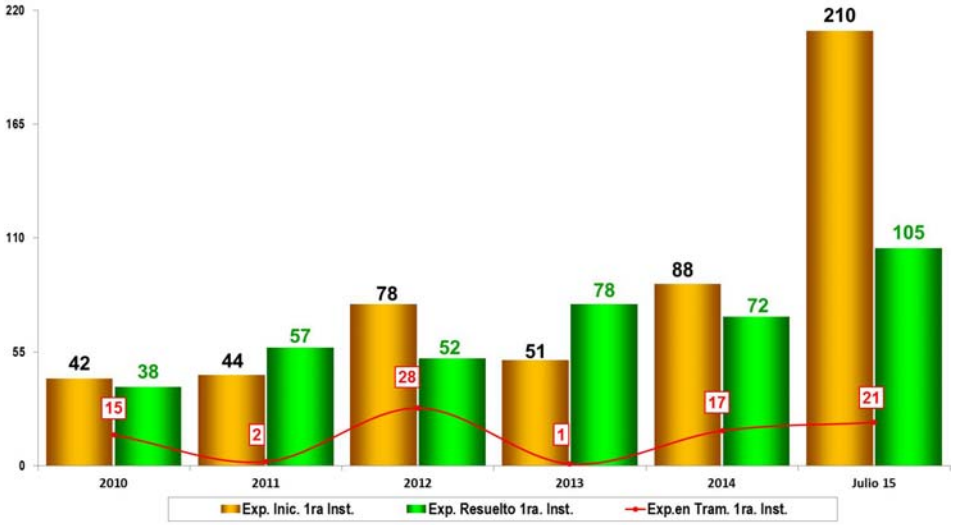



**INDICADORES DE ENTREGA DE GAS NATURAL A TGP y REINYECCIÓN PLANTA MALVINAS, 2014-2015**



# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN GAS NATURAL (2/2)

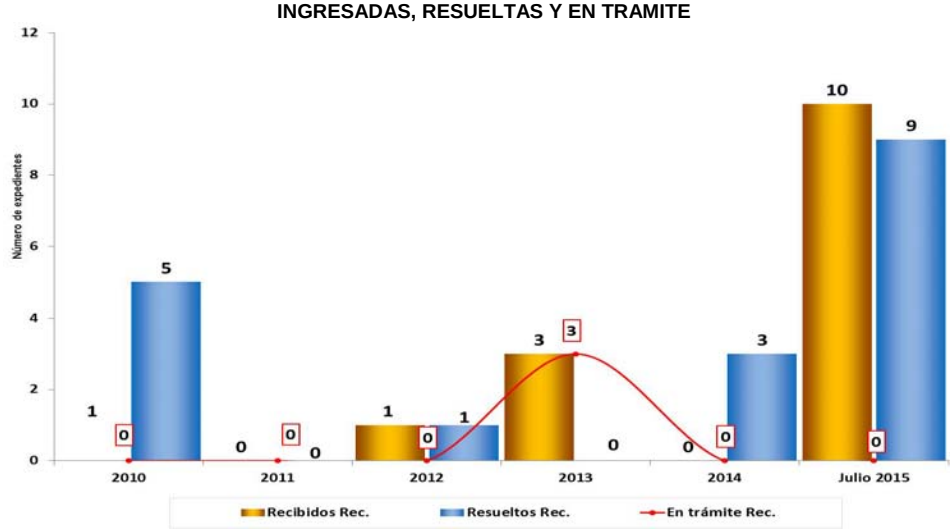
**EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INICIADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE**




En el mes de marzo se inició 178 PAS en la GFGN. En el mes de abril se transfirieron 101 expedientes al Gerente de Operaciones según lo dispuesto por la RCD N°073-2015-OS/CD. Al mes de julio se tiene por resolver 21 PAS, encontrándose todos dentro del plazo establecido por normativa (180 días hábiles).

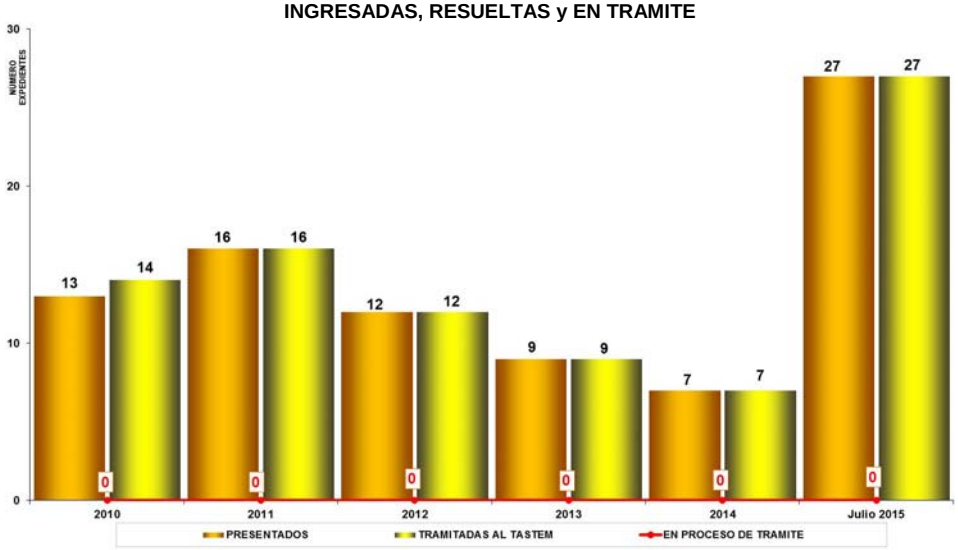
De los 21 expedientes en proceso en la GFGN 16 están referidos a la distribución de GN (76%).

**RECONSIDERACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS Y EN TRAMITE**




En al GFGN no existen 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**

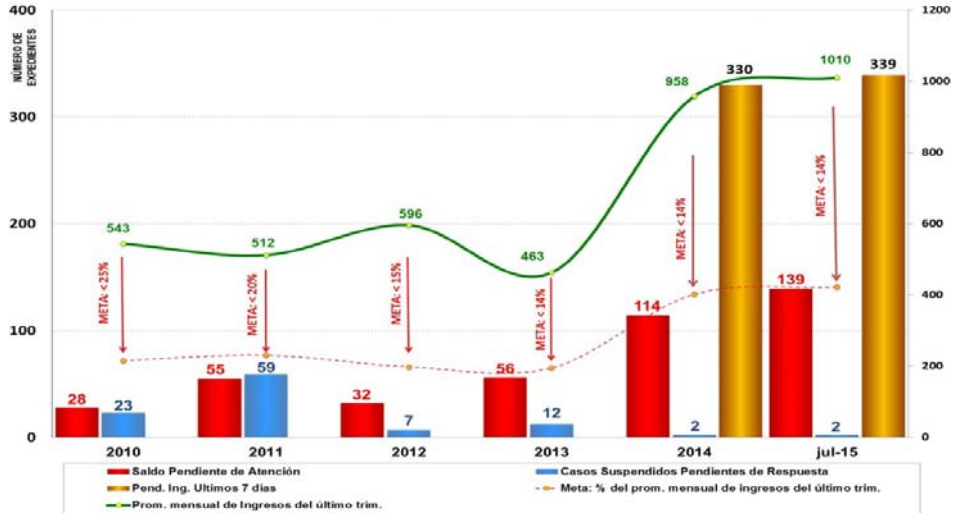



Al mes de julio no se tiene expedientes de apelación pendiente de ser tramitado al TASTEM, al haberse atendido los 27 expedientes recibidos en el año 2015.

El tiempo promedio de atención al TASTEM en el año 2015 se mantiene en 3.5 días hábiles, tiempo menor a la meta establecida para el año.

# SECRETARÍA TECNICA DE LOS ORGANOS RESOLUTIVOS (1/3)

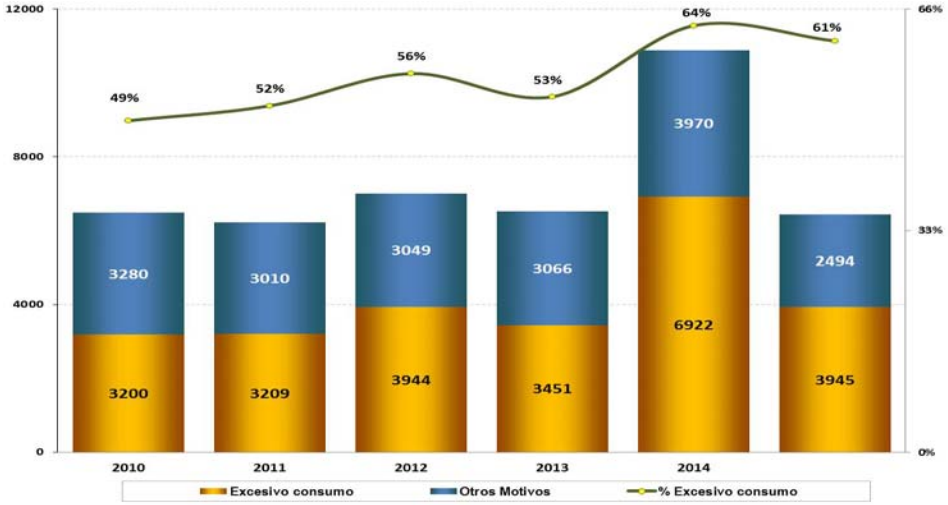
**ATENCIÓN DE APELACIONES A RECLAMO DE USUARIOS (JARU)**
**APELACIONES PENDIENTES DE ATENCIÓN**




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 julio se registran 339 ingresadas en los últimos 07 días del mes de 946 apelaciones recibidas en el mes que representa un 36%).

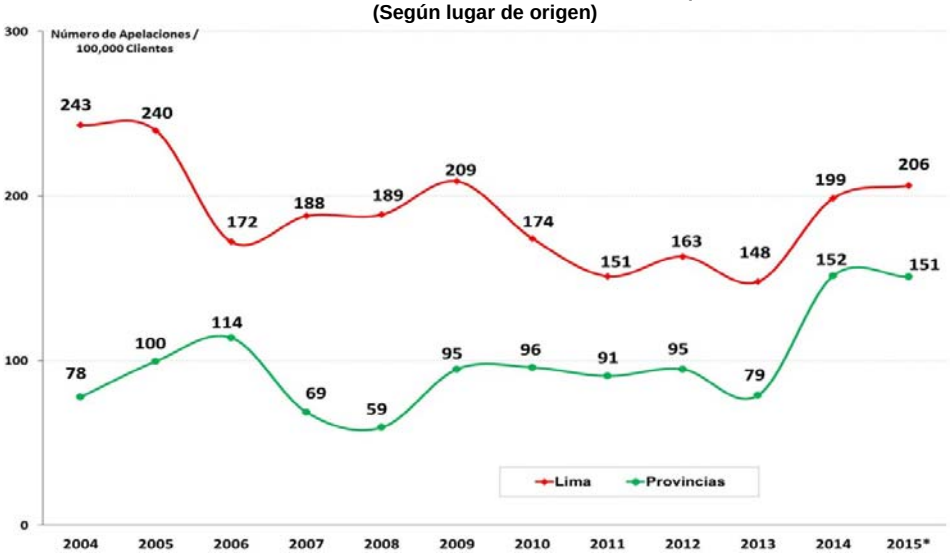
Asimismo, en el mes de julio continua un alto nivel de ingresos de apelaciones con valores superiores a años anteriores (2014: 907 apelaciones promedio por mes 2015: 919 apelaciones promedio por mes).

**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)**

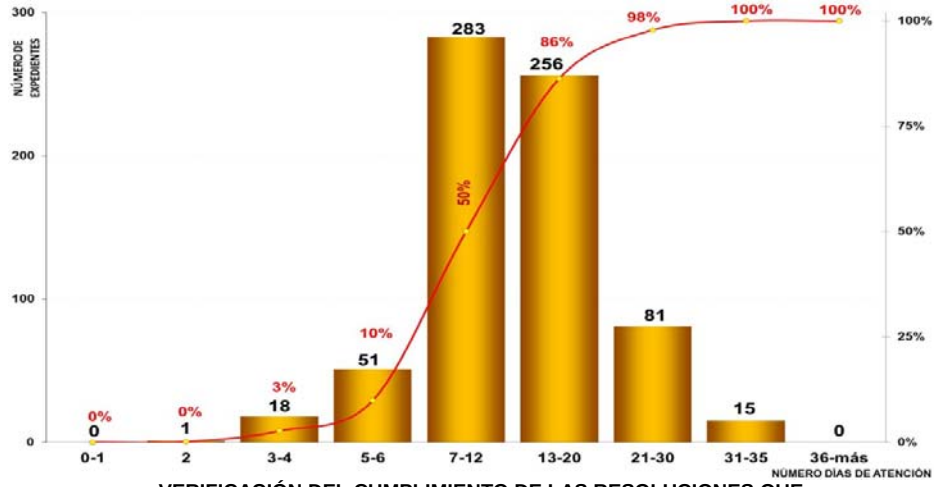



Se aprecia que desde el año 2011 al año 2014 el número de solicitudes de apelaciones ingresadas en Provincia sigue la tendencia de las solicitudes ingresadas en Lima.

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)

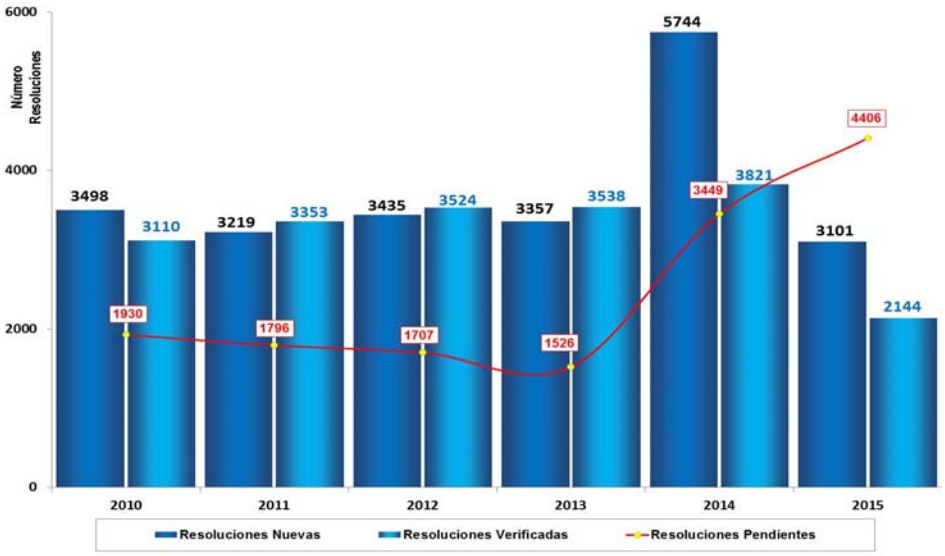
**ANTIGÜEDAD DE LAS APELACIONES CONCLUIDAS Y NOTIFICADAS (JARU) EN EL MES DE MAYO 2015**




En el mes de julio 2015 fueron concluidas y notificadas por la JARU 705 apelaciones, con un 98% de expedientes concluidos antes de los 30 días hábiles (690 expedientes).

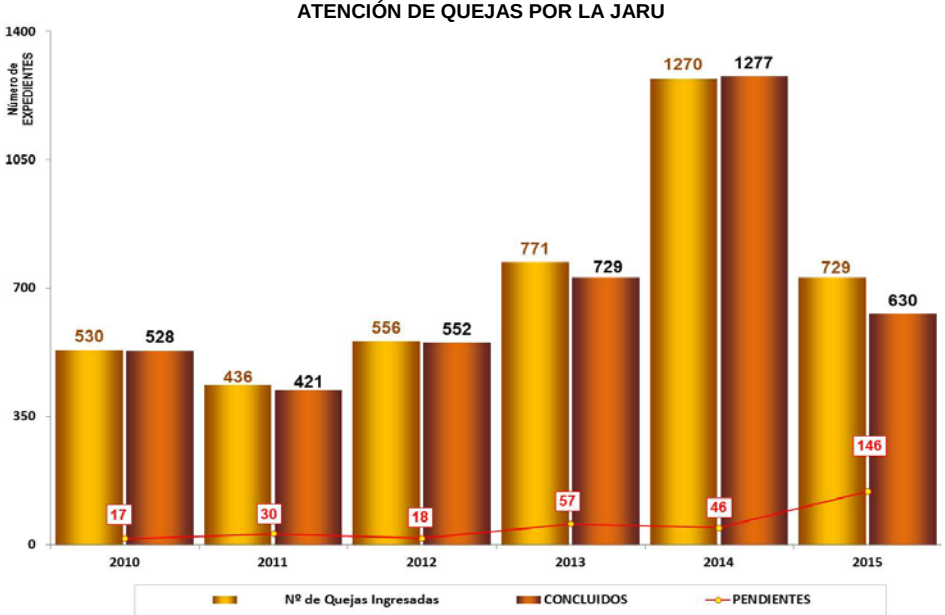
Se aprecia que en el año 2015 de los 6405 expedientes concluidos y notificados el 48% fueron a favor del usuario (3101 apelaciones).

**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 4406 resoluciones que resuelven apelaciones.

**ATENCIÓN DE QUEJAS POR LA JARU**

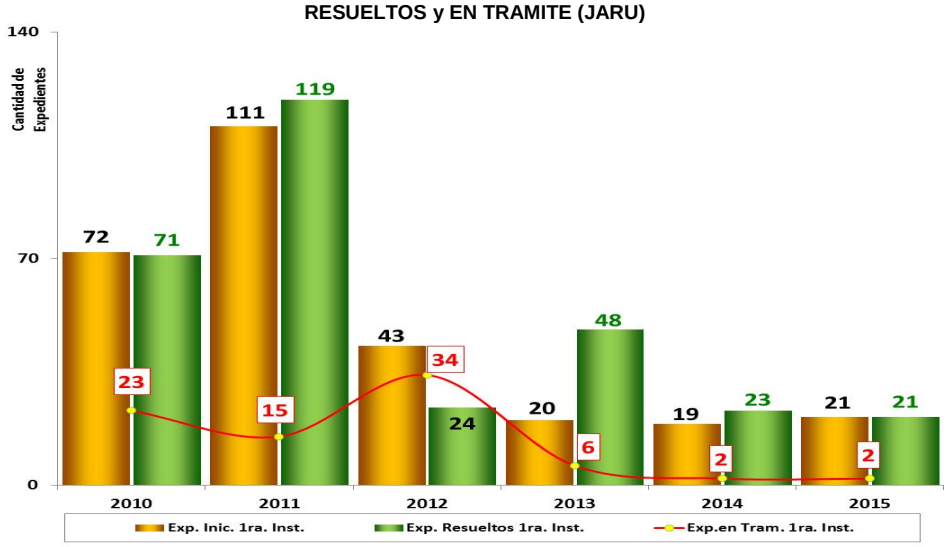



En el año 2014 se produce un incremento en las quejas de los usuarios de más del 64% (771 quejas ingresadas en el año 2013 a 1270 quejas ingresadas el año 2014).

Al mes de julio el número de quejas promedio ingresadas por mes se mantiene de 105 quejas por mes en el año 2014 a 104 quejas por mes en el año 2015. Con 146 quejas en proceso de atención.

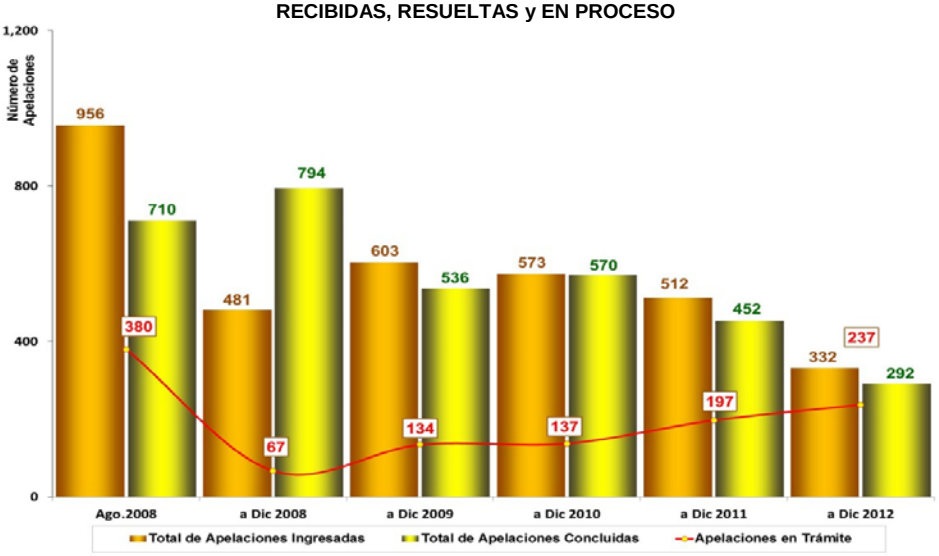
# SECRETARÍA TECNICA DE LOS ORGANOS RESOLUTIVOS (3/3)

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



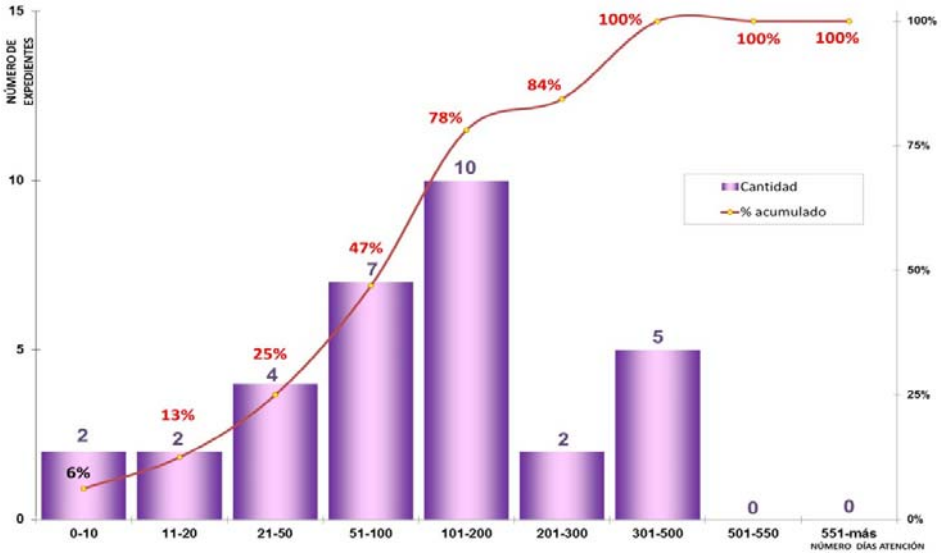

Al mes de julio se registran 02 expedientes en trámite, de estas 01 es un caso especial que está judicializado y la otra es 01 solicitud derivada de una excesiva facturación.

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




Se observa que de las 237 apelaciones en proceso en el TASTEM 122 apelaciones son del sector de electricidad (51%) y 101 apelaciones son del sector de hidrocarburos (43%) y en menor cantidad en minería, gas natural y JARU.

**ANTIGÜEDAD DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS Y NOTIFICADOS EN EL MES DE JULIO 2015**

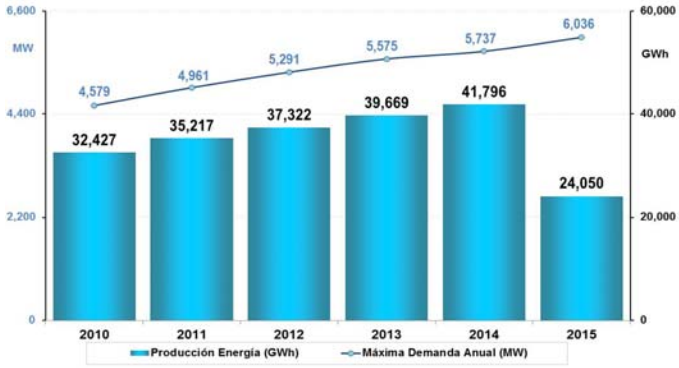



En el mes de julio se concluyeron y notificaron 32 expedientes de los cuales el 25% se concluyeron antes de los 50 días hábiles (08 expedientes).

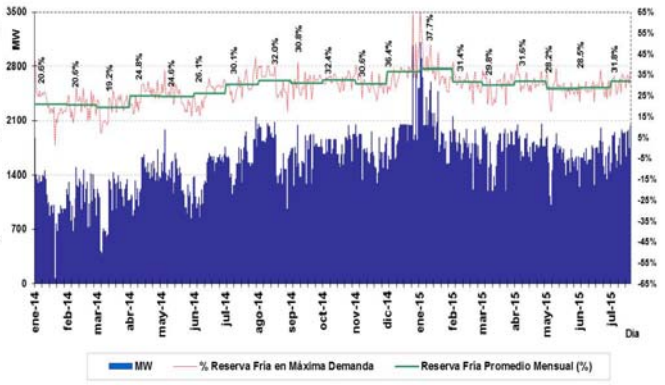
De los 32 expedientes concluidos y notificados en el mes de julio el 34% son por apelaciones en el sector de electricidad (11 expedientes) y 50% son por apelaciones en el sector hidrocarburos (16 expedientes).

# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA (1/2)

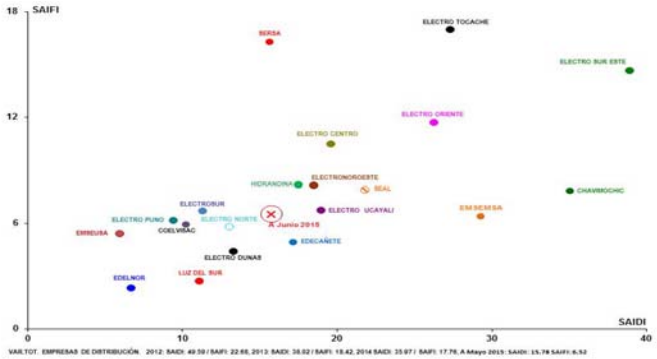
### EVOLUCIÓN DE LA MÁXIMA DEMANDA ANUAL y PRODUCCIÓN DE ENERGÍA



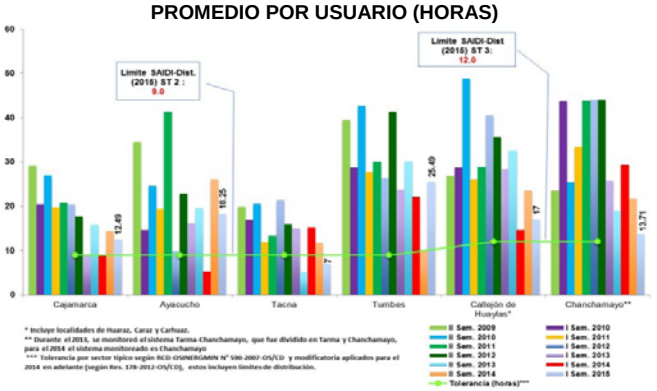

### RESERVA FRÍA DEL SEIN EN MÁXIMA DEMANDA



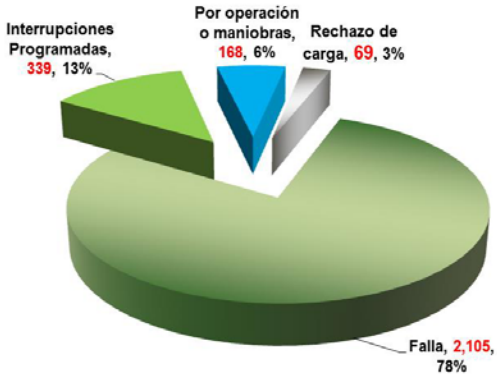

### VALOR SAIDI–SAIFI DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS EN EL AÑO 2015 AL MES DE JUNIO



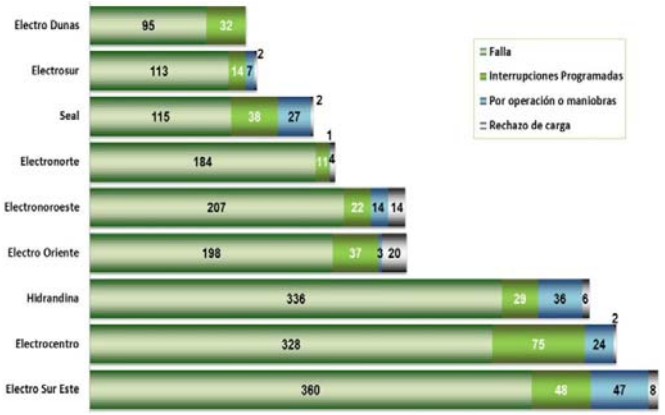

### LOCALIDADES CRÍTICAS: DURACIÓN DE INTERRUPCIONES PROMEDIO POR USUARIO (HORAS)



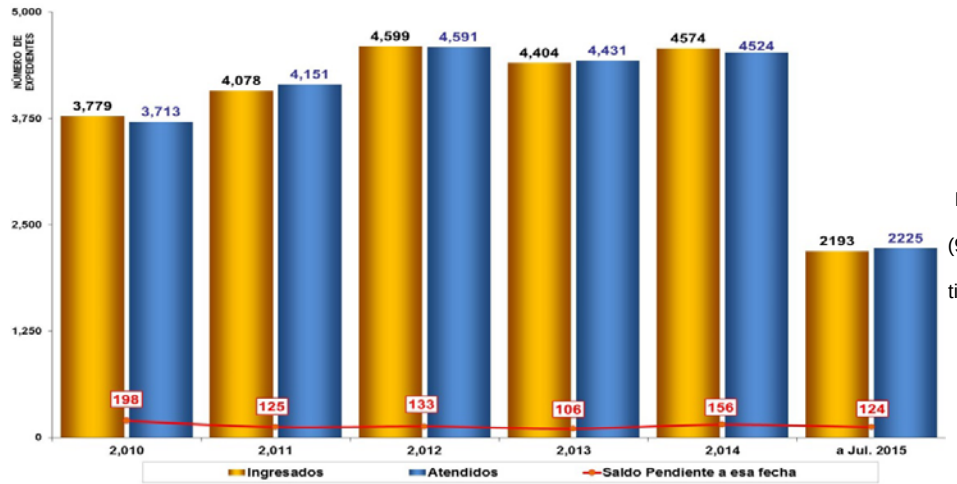

### CAUSA DE IMPORTANTES INTERRUPCIONES REPORTADAS POR EMPRESAS DISTRIBUIDORAS EN EL AÑO 2015




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



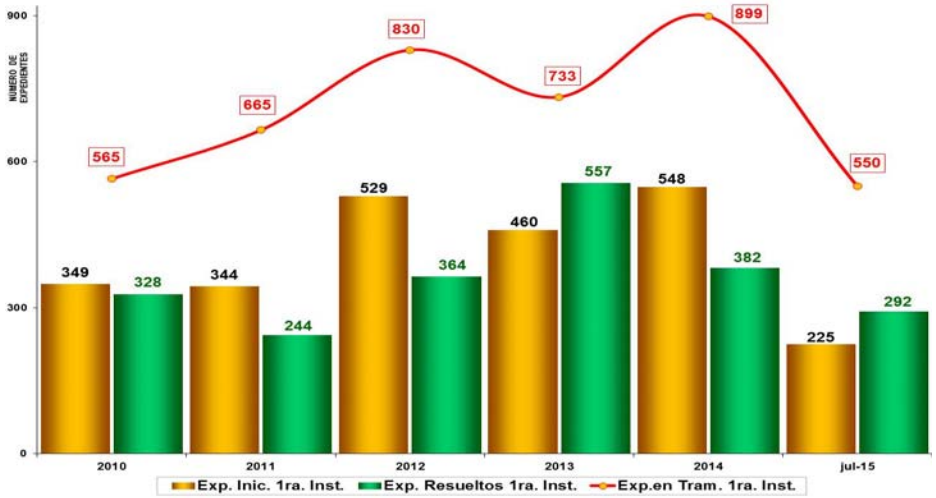

### ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE FUERZA MAYOR




Se determina que las 124 solicitudes de FM en proceso están dentro de plazo de 30 días hábiles, donde 121 solicitudes (97.6%) tienen un tiempo menor a 15 días hábiles y 03 solicitudes de FM (2.4%) tienen un tiempo menor a 30 días hábiles.

# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA (2/2)

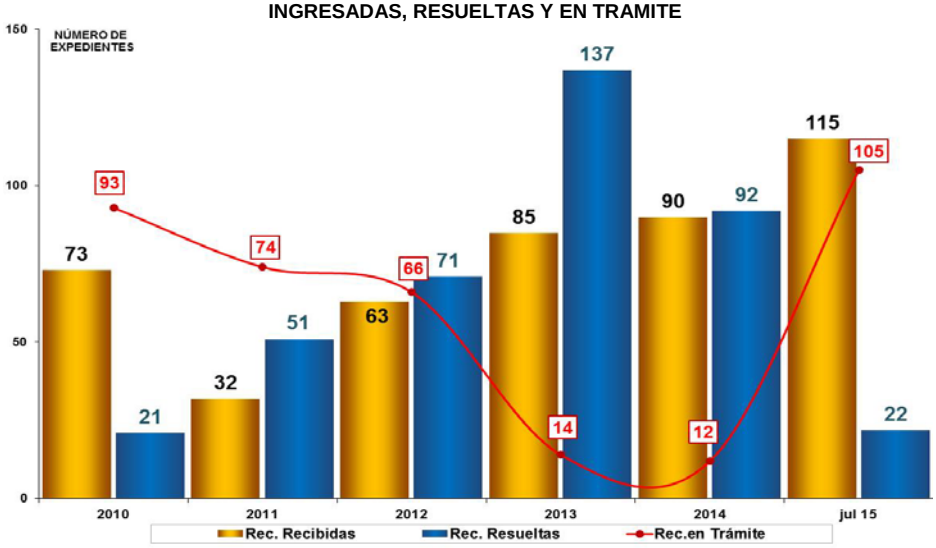
**EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE**




Mediante el Memorándum GFE-2015-885 se actualizó la información de los PAS de la GFE. Así mismo se transfiere 282 expedientes de 1ra. Instancia al Gerente de Operaciones de las Oficinas Regionales, teniendo pendientes de resolver 550 expedientes PAS en 1ra. Instancia, los cuales se encuentran dentro del plazo establecido según normativa.

Las causas que originan los PAS son principalmente por hallazgos en transmisión, en generación del SEIN, en seguridad, y en comercialización entre otros.

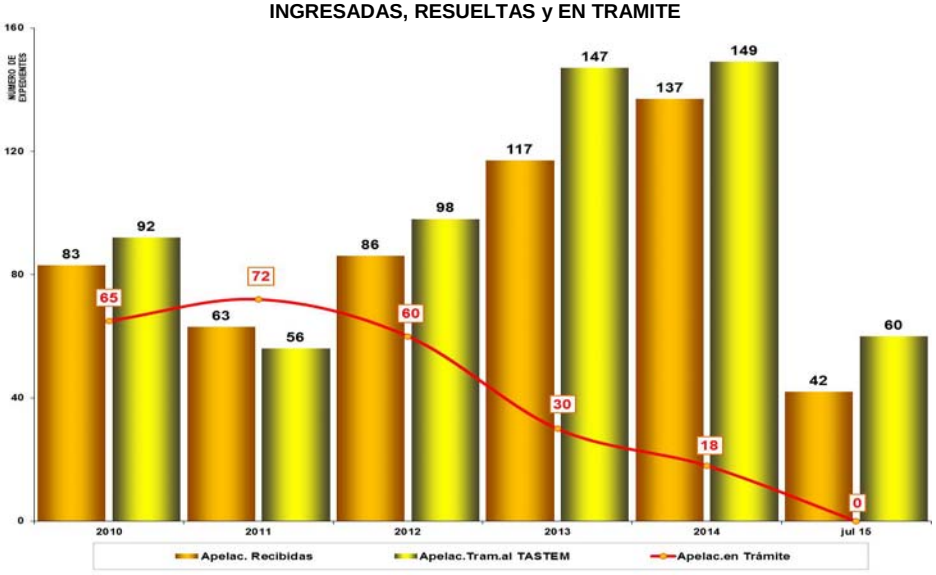
**RECONSIDERACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS Y EN TRAMITE**




Se aprecia que de las 105 solicitudes de reconsideración en proceso, el 7% están dentro de plazo en un tiempo menor a 50 días hábiles (07 expedientes) y el resto (98 expedientes) con un plazo mayor a 50 días hábiles, pero menor a los 180 días hábiles.

Las causas de los principales expedientes en proceso son por hallazgos en: comercialización (35%, 37 expedientes), Transmisión (20%, 21 expedientes) y distribución (20%, 21 expedientes), entre otros.

**APELACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE**

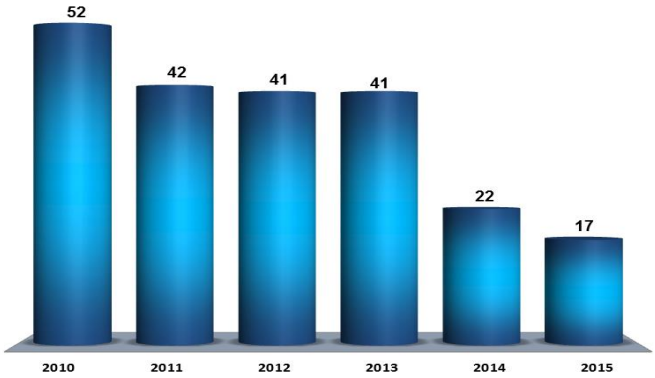



Al mes de julio no se tienen ningún expediente de apelación pendientes de ser tramitados al TASTEM, al haberse atendido los 60 expedientes en proceso en el presente año.

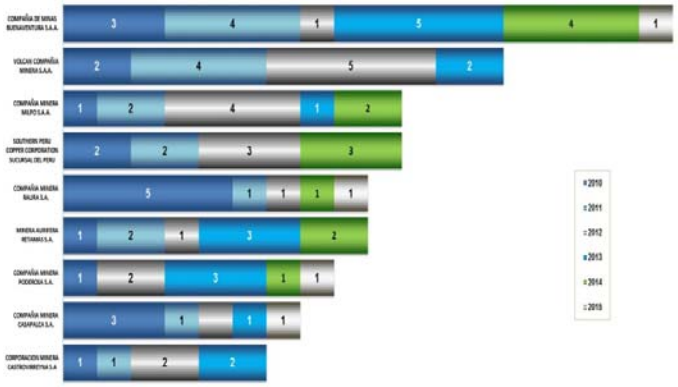
El tiempo promedio de atención al TASTEM en el año 2015 se mantiene en 5 días hábiles, tiempo menor a la meta establecida e igual a la de los 04 últimos años.

# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN MINERÍA (1/2)

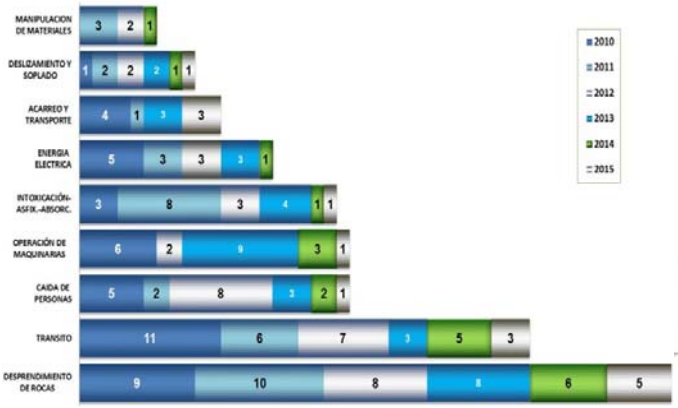
**NÚMERO DE ACCIDENTES FATALES**



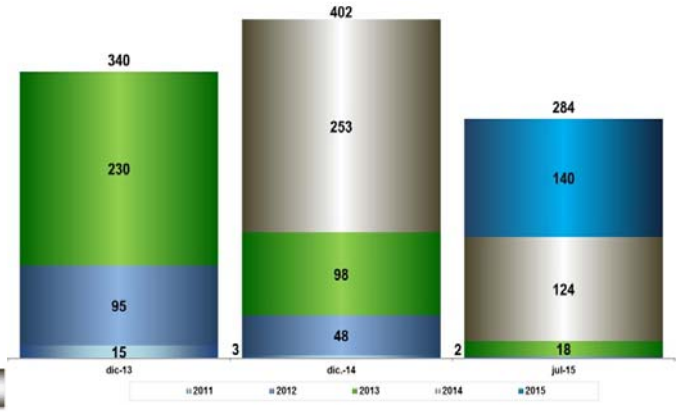

**EMPRESAS MINERAS CON MAYOR NÚMERO DE ACCIDENTES FATALES 2010 -2015**



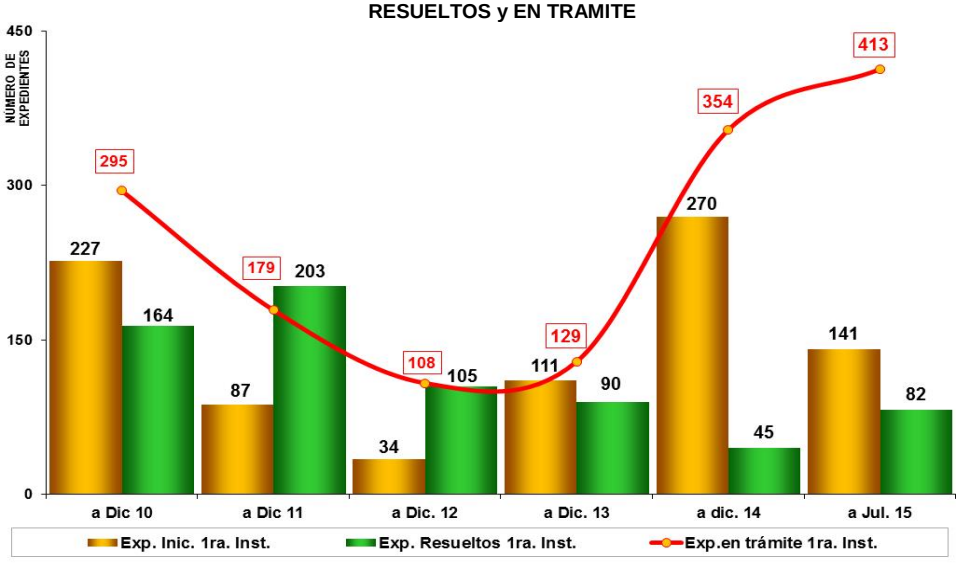
**CAUSAS MAS FRECUENTES DE ACCIDENTES FATALES 2010 - 2015**




**EXPEDIENTES DE SUPERVISION PENDIENTES DE INSTRUCCIÓN PRELIMINAR - 2011 AL 2015**




**EXPEDIENTES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INGRESADOS, RESUELTOS y EN TRAMITE**

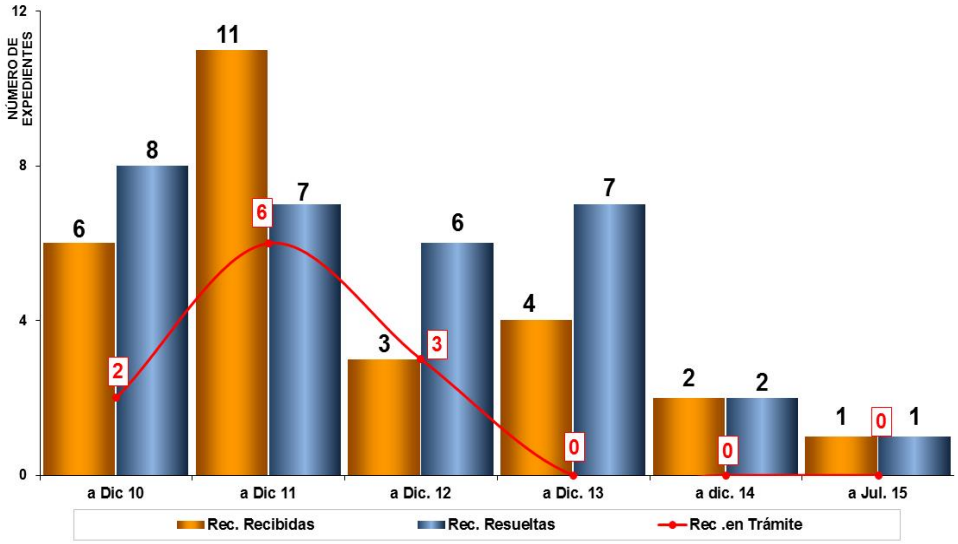



De los 413 expedientes PAS en trámite en 1ra. Instancia 110 expedientes se encuentran dentro de plazo establecido (27%), según procedimiento, con una antigüedad menor a 180 días hábiles.

A su vez, 303 expedientes (68% del total en proceso) PAS en 1ra. Instancia se encuentran fuera de plazo según procedimiento establecido (> 180 días hábiles), De estos 178 expedientes tienen una antigüedad mayor a 301 días hábiles (43% 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.

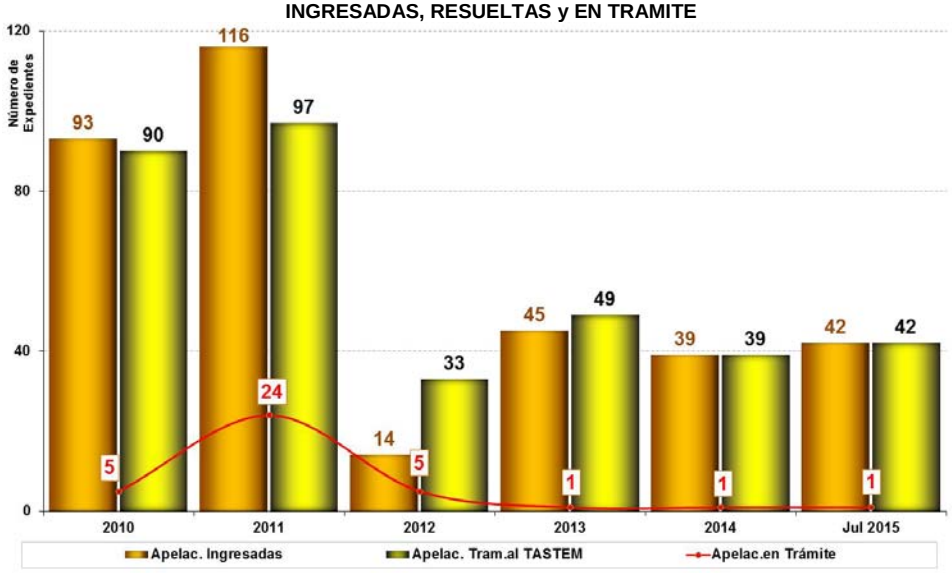
# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN EN MINERÍA (2/2)

**RECONSIDERACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES**
**INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE**




Al mes de julio no se presenta ninguna reconsideración pendiente de resolver, debido a que se resolvió el pedido de reconsideración presentado en el mes de marzo.

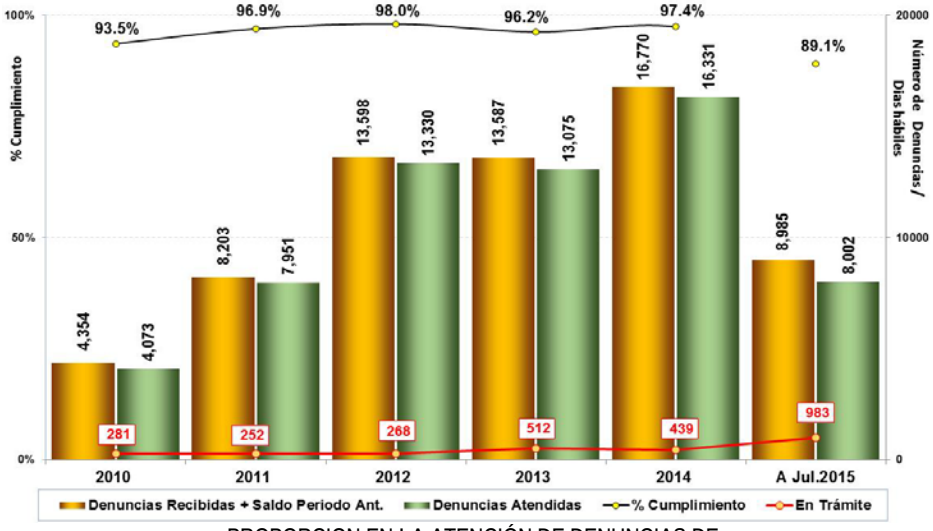
**APELACIONES A PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES**
**INGRESADAS, RESUELTAS y EN TRAMITE**




Al mes de julio se tiene 01 expediente de apelación pendiente de ser tramitado al TASTEM, el cual tienen una antigüedad menor a 120 días hábiles.

# OFICINAS REGIONALES (1/4)

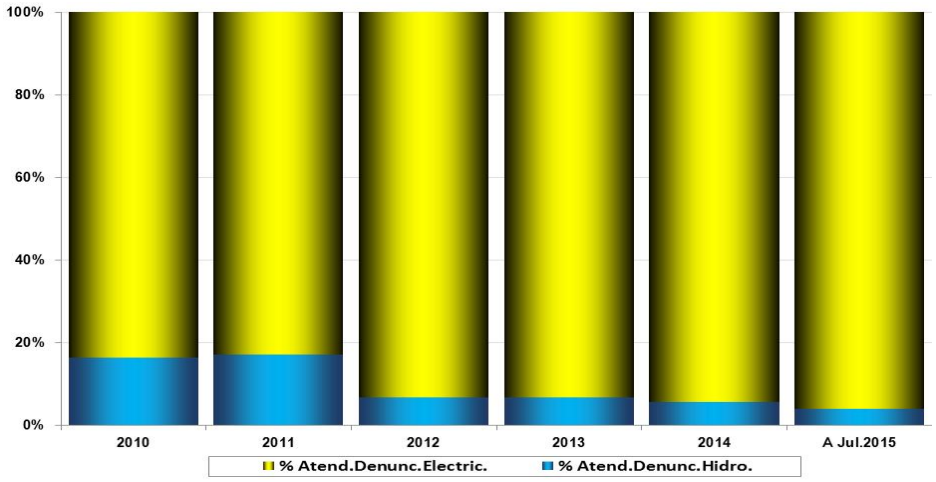
ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN HIDROCARBUROS y ELECTRICIDAD




En el año 2015 se han resuelto 8002 denuncias de estas 7685 denuncias resueltas son en electricidad (96%)

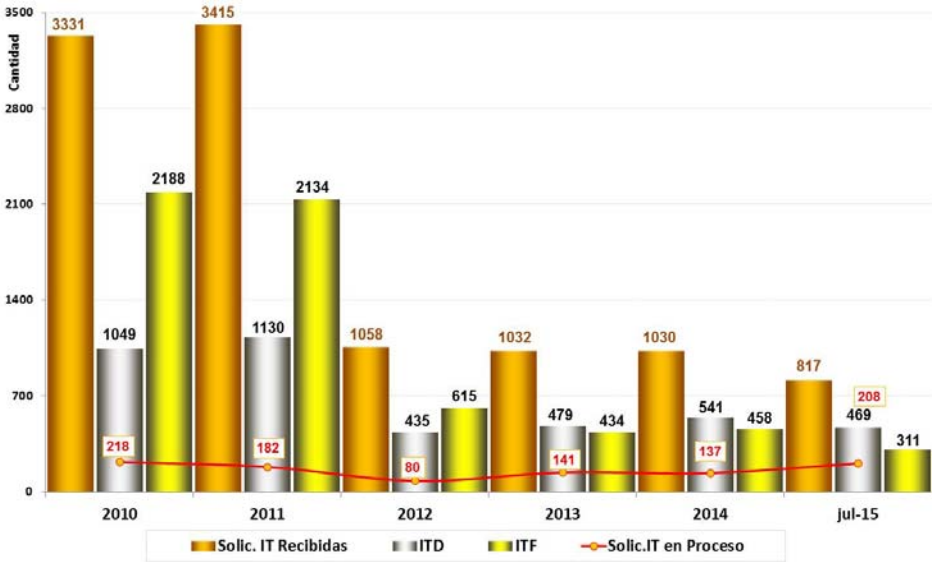
Se ha establecido que para la atención de denuncias en hidrocarburos el tiempo mínimo de atención es de 6 días hábiles y para la atención de denuncias en electricidad el tiempo mínimo de atención es de 3 días hábiles. En el mes de julio se han concluido 1029 denuncias, de estas 297 denuncias (29%) fueron concluidas dentro de los tiempos mínimos de atención antes referidos.

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 95% 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 julio (798 solicitudes atendidas), de estas el 39% de lo resuelto son Informes Técnicos Favorables – ITF (311 solicitudes) y el 59% son Informes Técnicos Desfavorables – ITD (469 solicitudes).

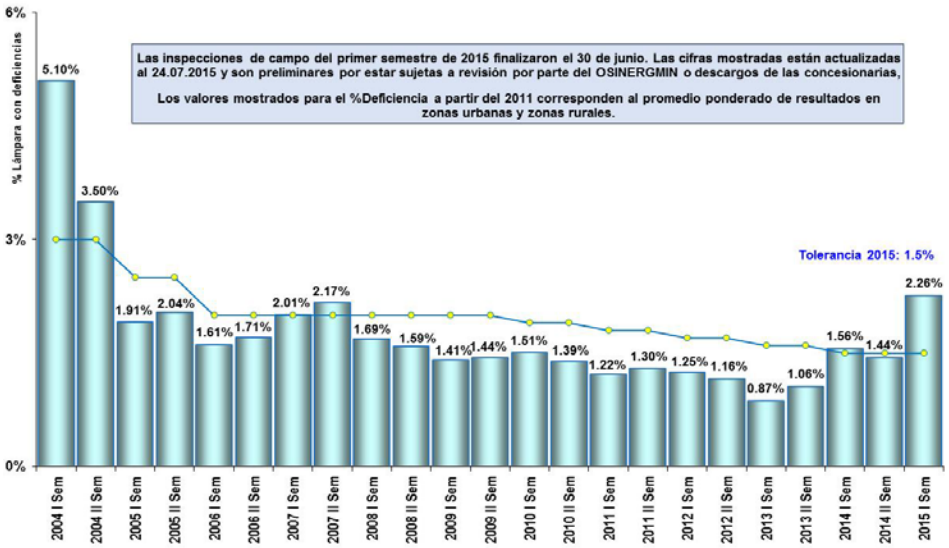
# OFICINAS REGIONALES (2/4)

NIVEL DE ATENCIÓN AL REGISTRO DE HIDROCARBUROS



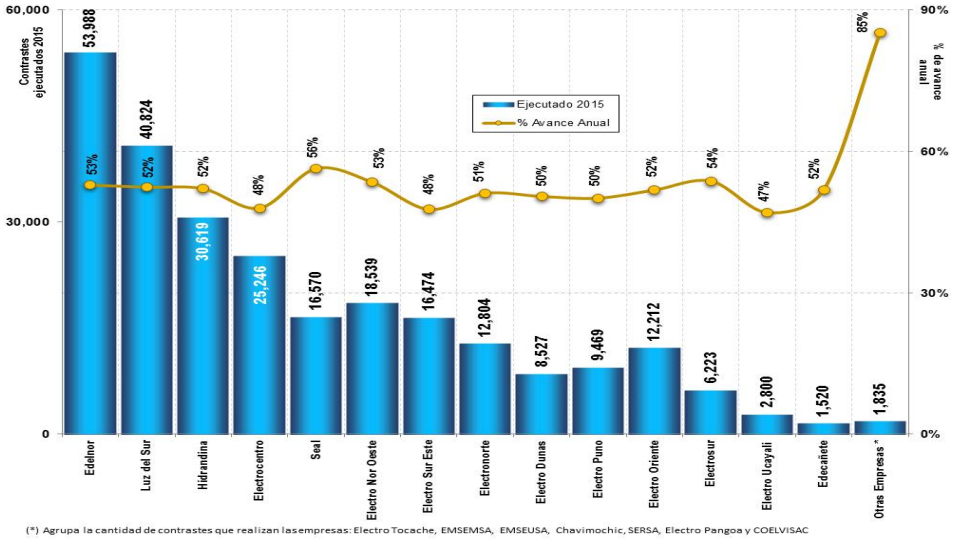

Se determina que de las solicitudes atendidas al mes de julio al Registro de Hidrocarburos de Osinergmin (6421 solicitudes atendidas), de estas el 69% de lo resuelto son Registro de Hidrocarburos Favorables – RHF (4453 solicitudes) y el 30% son Registro de Hidrocarburos Desfavorables – RHD (1909 solicitudes).

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 julio se supervisó 48 570 UAP (58%), con una tolerancia al I semestre de 2.26%, valor superior a la meta anual establecida en 1.5%. Se debe 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

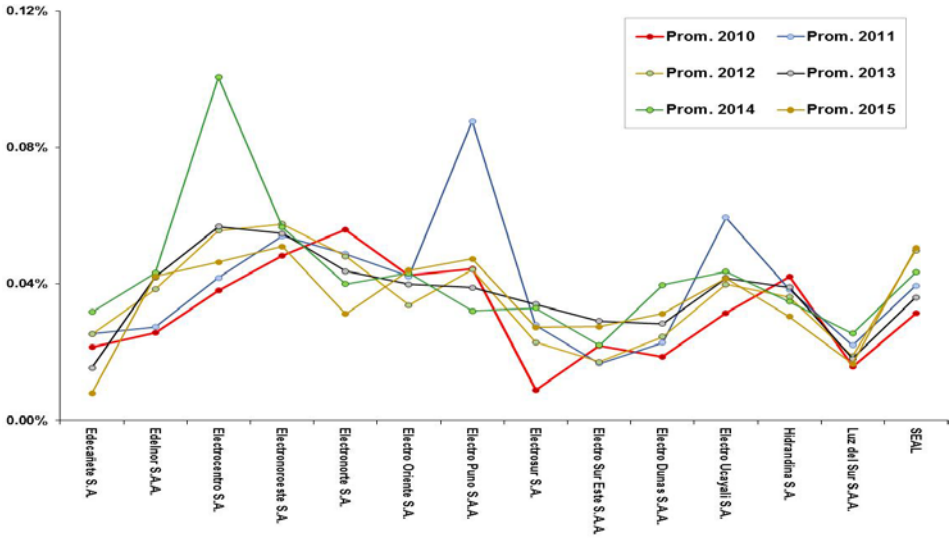



(*) Agrupa la cantidad de contrastes que realizan las empresas: Electro Tocache, EMSEMSA, EMSEUSA, Chavimochic, SERSA, Electro Pangoa y COELVISAC

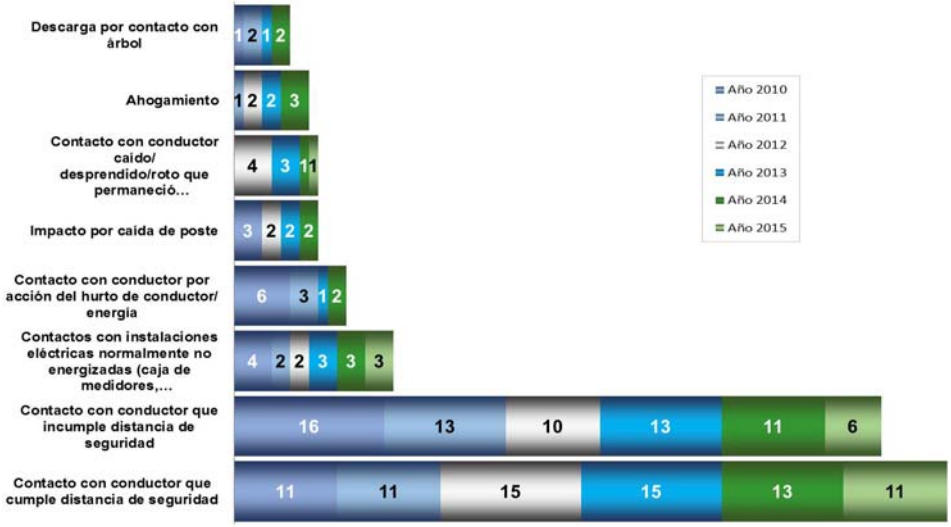
Para el año 2015 se estableció como meta contrastar 497,236 medidores. Al finalizar el mes de julio, se registró un avance en la contratación de medidores de 51.8% (257 650 medidores contrastados).

# OFICINAS REGIONALES (3/4)

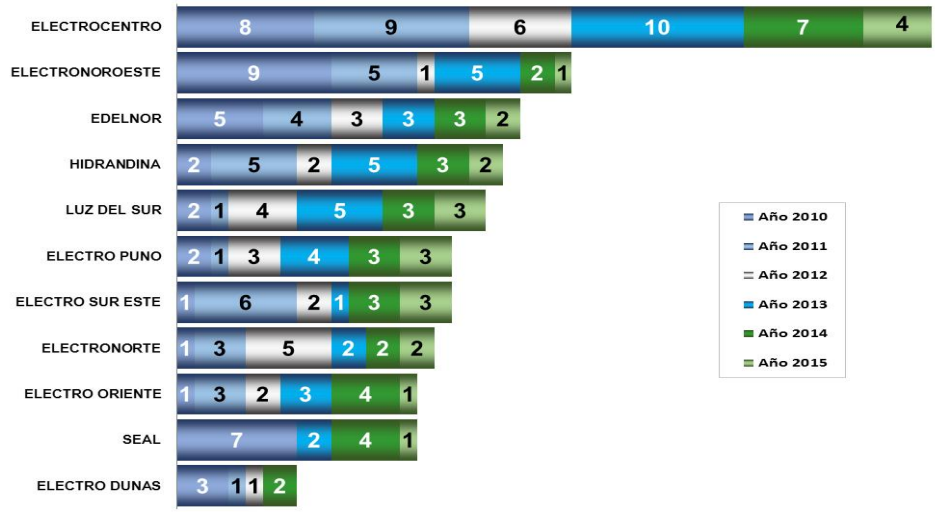
CALIDAD DE FACTURACIÓN (NCF)
Procedimiento N° 047-2009-OS/CD




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




ACCIDENTES ELÉCTRICOS MORTALES POR EMPRESA CONCESIONARIA,
AÑOS 2010 - 2015

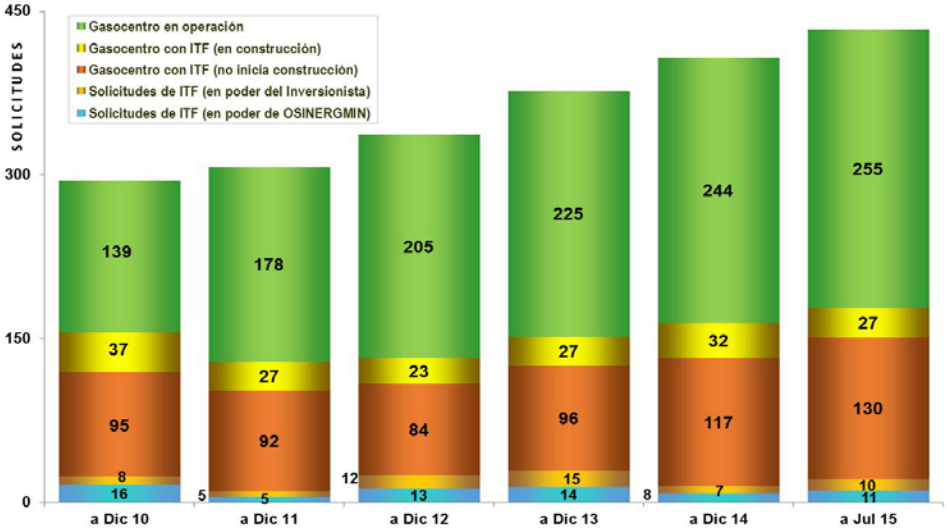



Desde el año 2010 al año 2015 se registraron 231 accidentes mortales por electricidad, de estas 76 accidentes (33%) fueron por contacto con conductor que cumple distancia de seguridad y 69 accidentes (30%) fueron por contacto con conductor que incumple distancia de seguridad, principalmente.

De estos 231 accidentes mortales por electricidad 44 accidentes (19%) se produjeron en los sistemas eléctricos de la Empresa Concesionaria de Electricidad Electro Centro principalmente en los años 2013, 2011 y 2010.1

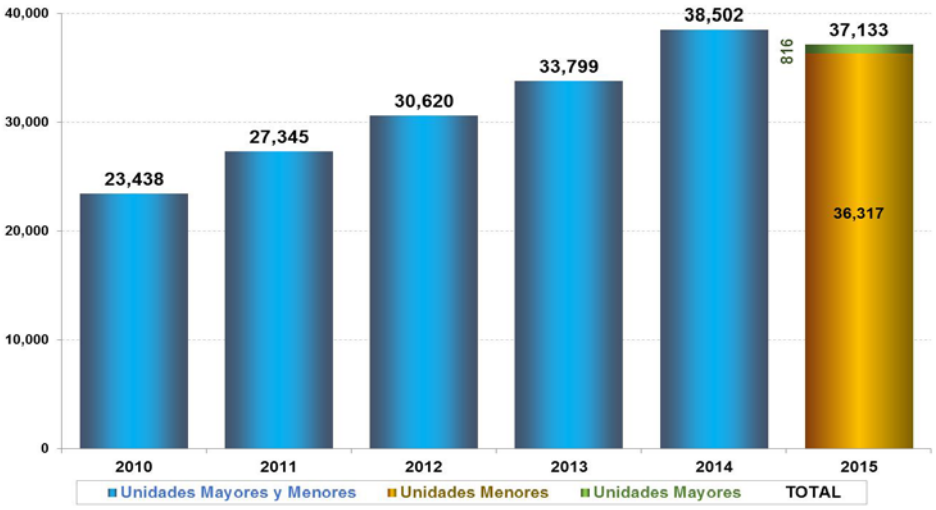
# OFICINAS REGIONALES (4/4)

ESTADO DE INFORMES TÉCNICOS Y GASOCENTROS EN OPERACIÓN




Al mes de julio, se tiene en operación 255 gasocentros de GNV. Los gasocentros en operación, son el 62% del total de solicitudes de Informe Técnico aprobados (412 ITF), así mismo un 32% aún no inicia su proceso de construcción (130 ITF)

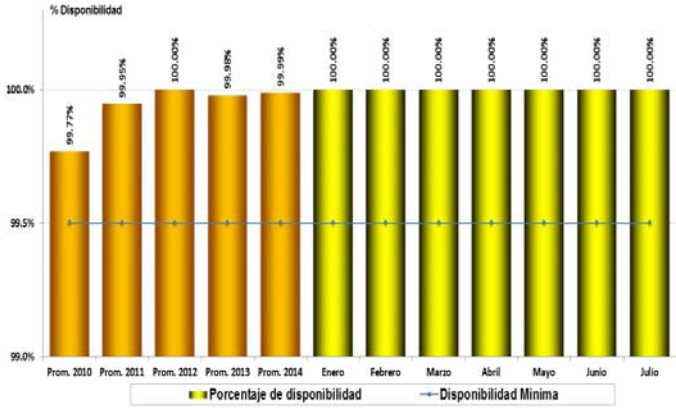
FORMALIDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE VENTA DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS Y GLP
(Unidades Mayores y Menores)



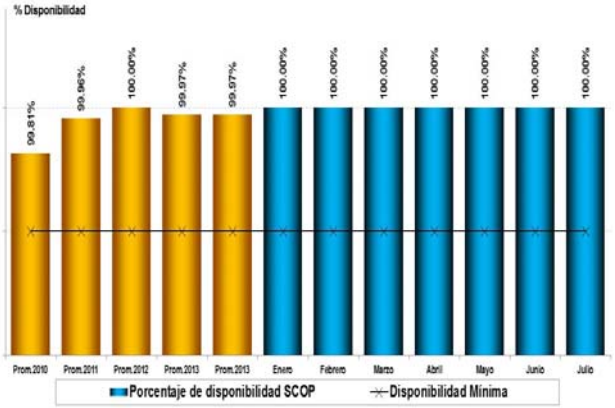

* Desde el año 2015 las Unidades Menores son reportadas por las OR y las Unidades Mayores por la GFHL

# OFICINA DE SISTEMAS

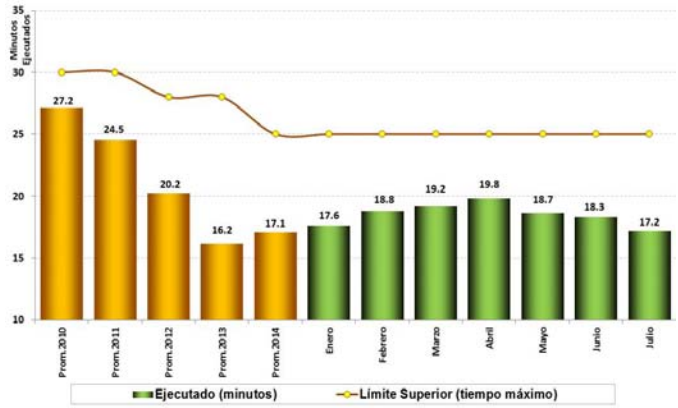
**DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO AÑO 2010 AL 2015**



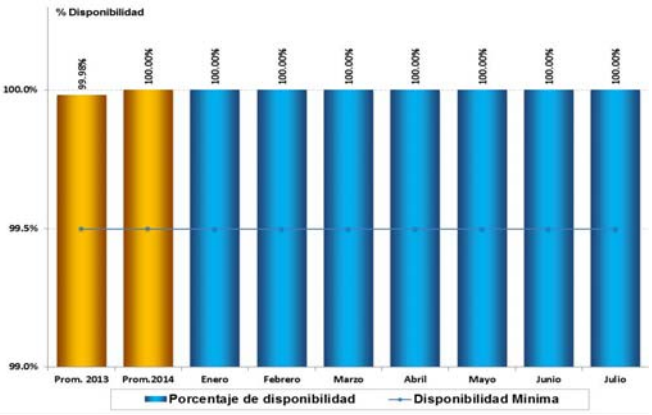

**DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SCOP AÑO 2010 AL 2015**



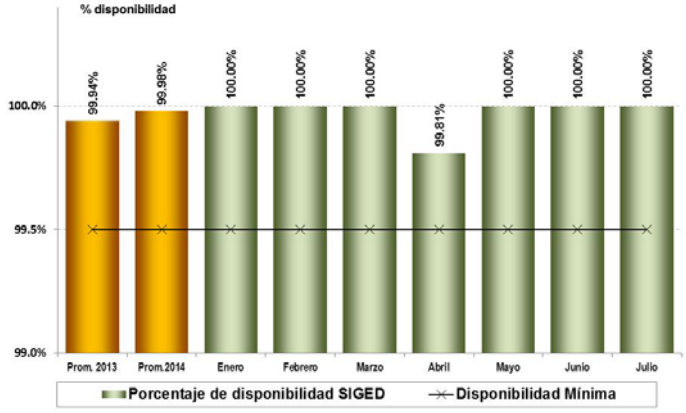

**TIEMPO DE ATENCIÓN EN MINUTOS DE MESA DE AYUDA – AÑO 2010 AL 2015**




**DIPONIBILIDAD DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL AL AÑO 2015**

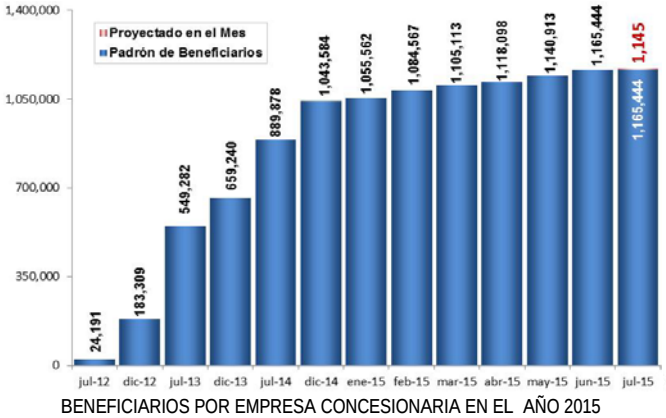



**DIPONIBILIDAD DELSISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALES – SIGED AL AÑO 2015**

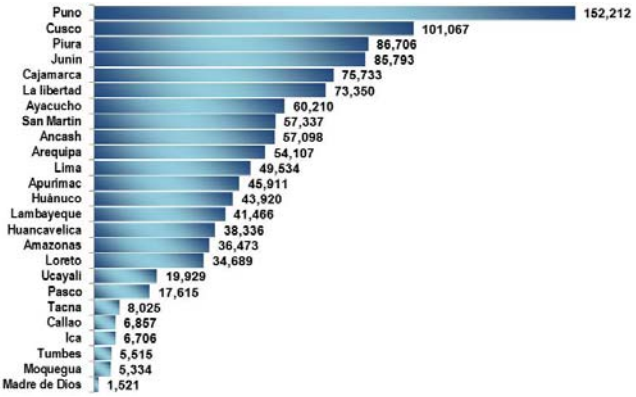


# FONDO DE INCLUSION SOCIAL ENERGÉTICO (FISE)

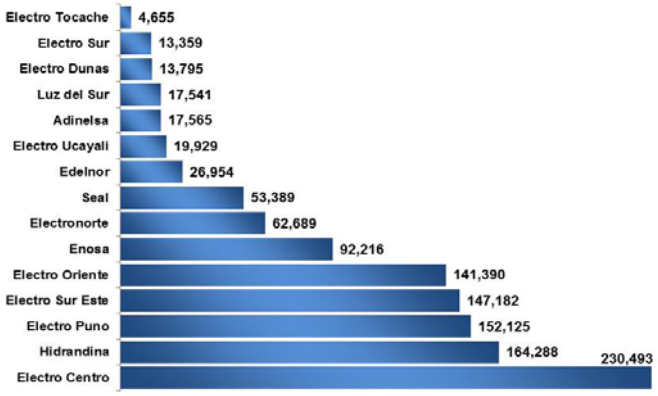
EVOLUCION DE BENEFICIARIOS DEL FISE 2012 - 2015



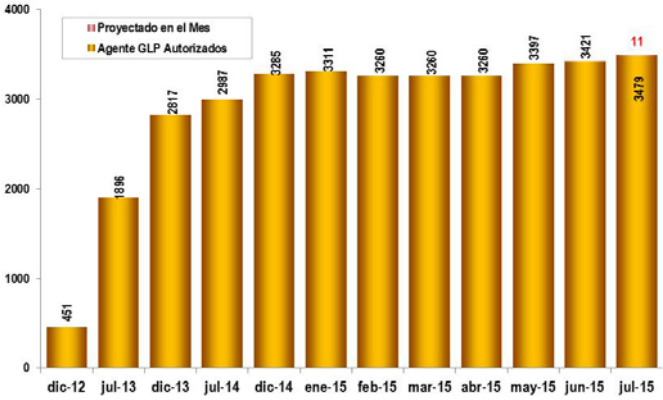

BENEFICIARIOS POR REGION EN EL AÑO 2015



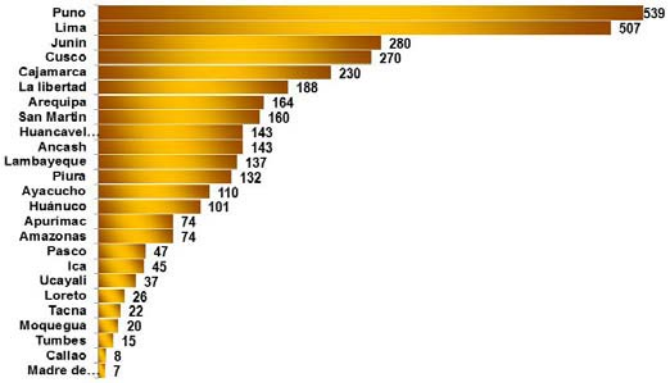

BENEFICIARIOS POR EMPRESA CONCESIONARIA EN EL AÑO 2015



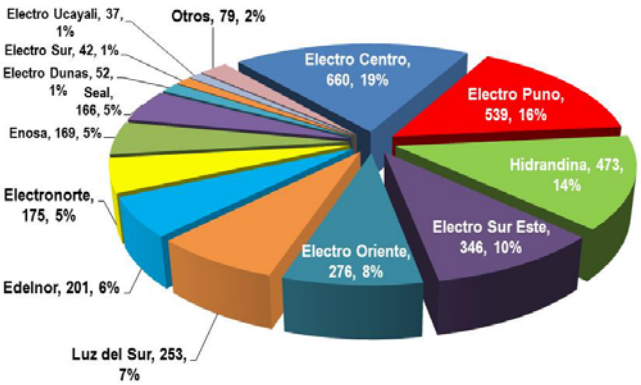

EVOLUCION EN AGENTES GLP 2012-2015



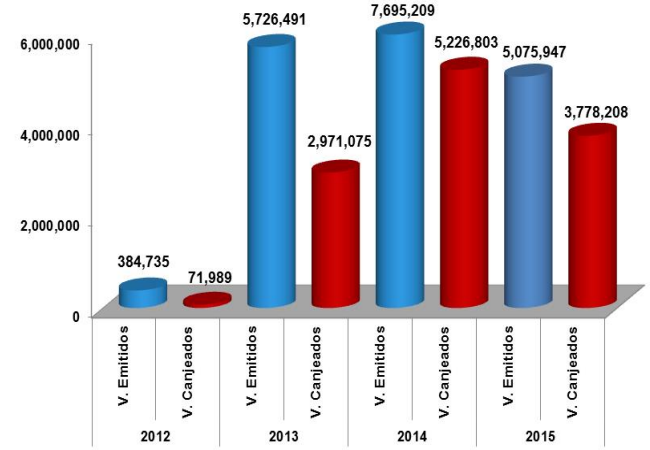

AGENTES GLP AUTORIZADOS AL 2015 POR REGION




AGENTES GLP POR EMPRESA CONCESIONARIA A 2015




EVOLUCION DE VALES EMIIDOS Y CANJEADOS 2012 - 2015




VALES CANJEADOS Y EMITIDOS POR EMPRESA CONCESIONARIA A 2015



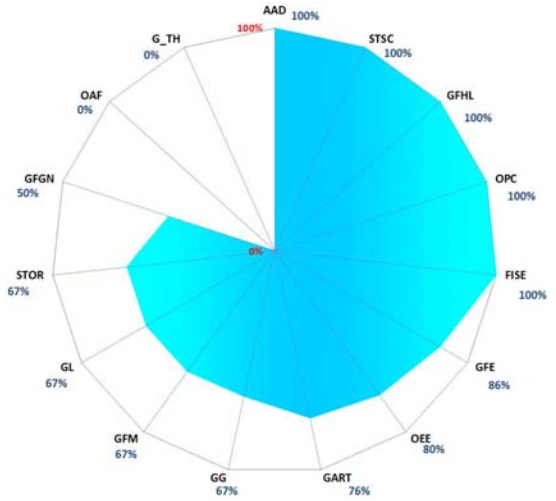
# PEDIDOS DEL CONSEJO DIRECTIVO

## ESTADO DE LOS PEDIDOS DEL CONSEJO DIRECTIVO AL 31/07/15

| AREA | 2012 1/ | | | 2013 2/ | | | 2014 3/ | | | 2015 3/ | | | A Julio 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% |
| STSC | | | | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | | 100.0% |
| GART | 1 | 1 | | 6 | 6 | | 10 | 6 | 4 | | | | 17 | 13 | 4 | 76.5% |
| 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 | | 1 | | 1 | | | | | | | 3 | 2 | 1 | 66.7% |
| GL | | | | 4 | 4 | | 2 | | 2 | | | | 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 | | 3 | 2 | 1 | | | | 5 | 4 | 1 | 80.0% |
| FISE | 1 | 1 | | 2 | 2 | | | | | | | | 3 | 3 | | 100.0% |
| G_TH | | | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | | | 2 | 0 | 2 | 0.0% |
| TOTAL | 14 | 12 | 2 | 32 | 30 | 2 | 24 | 13 | 11 | 4 | 2 | 2 | 74 | 57 | 17 | 77.0% |

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 JULIO 2015




## ATENCION DE PEDIDOS DEL CONSEJO DIRECTIVO AL MES DE JULIO 2015

