

Anexo N° 9

PROCESO DE INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO

1. INFORMACIÓN A ENTREGAR POR LAS EMPRESAS ENCUESTADORAS

En relación al proceso de entrega de información de los resultados de la encuesta de calidad de servicio, esta Superintendencia ha establecido el proceso STAR denominado “**Encuesta Calidad de Servicio**”, que se compone en sus dos tipos de información, a saber: Estructurada y No Estructurada.

La información estructurada hace referencia a aquel tipo de información que debe proporcionar la empresa encuestadora mediante tablas tabulares de información. En cambio la información no estructurada, es aquélla que no tiene un formato de estructura establecido.

2. USUARIOS DEL PROCESO DE INFORMACIÓN

Los usuarios asignados al proceso de información, son los ya existentes en el proceso “Encuesta de Calidad de Servicio”. Sin embargo, en caso que la empresa encuestadora desee modificar esta asignación, deberá remitir la Carta de Designación del Usuario - Empresa, descrita en el Anexo N° 12.

3. PLAZOS DEL PROCESO DE INFORMACIÓN

Los plazos establecidos para el proceso de información son los siguientes:

- a) 12 de diciembre de 2011: Fecha máxima de entrega de los antecedentes de los usuarios asociados al proceso de información, en caso que la empresa encuestadora haya decidido modificar la designación actual.
- b) 2 de enero de 2012: Fecha de Apertura del Proceso STAR “Encuesta Calidad de Servicio”.
- c) 6 de enero de 2012: Fecha de Cierre del Proceso STAR “Encuesta Calidad de Servicio”.

4. RESPONSABILIDADES

Sin perjuicio que la empresa encuestadora es quien aporta la información referente a los resultados de la encuesta de calidad y servicio a esta Superintendencia, la empresa concesionaria no puede desligarse ni traspasar su responsabilidad que le compete en el proceso de encuesta. Es así, que la empresa concesionaria debe aportar la información necesaria a la empresa encuestadora, para que ésta pueda realizar con los antecedentes suficientes lo señalado para las etapas de empadronamiento, de encuesta y de entrega de la información.

Esta Superintendencia realizará la fiscalización respectiva y calculará los resultados en base a la información aportada y que sea recibida satisfactoriamente vía STAR y registrada correctamente en la base de datos de este organismo, según lo definido en el Anexo N° 10, adjunto al presente oficio.

Es así, que esta Superintendencia solo utilizará la información recibida vía STAR en la única apertura que existirá en la fecha ya indicada anteriormente, y a su vez, que sea cargada en forma correcta en las bases de datos respectivas. Es así que esta Superintendencia considerará que la información entregada por las empresas encuestadoras es cargada correctamente en las bases de datos, cuando la carga de las respuestas, comparada con la muestra remitida por SEC, sea igual o superior al 95%, en referencia a cada una de las empresas eléctricas. Si la carga es inferior a ese 95%, este Servicio estima que la

información aportada no es representativa y que, por lo tanto, no puede ser analizada, por lo que la empresa eléctrica respectiva recibirá en el ítem de Encuesta de Calidad de Servicio, para el Ranking 2012, una nota con valor 1 (uno).

Anexo N° 10

DETALLE DE LA INFORMACIÓN QUE SE DEBE APORTAR

Como se señaló anteriormente, el proceso de información que da cuenta de los resultados de las encuestas realizadas, está dividido en dos partes, a saber: Información Estructurada e Información No Estructurada.

a) Información Estructurada

En las tablas descritas a continuación, las empresas encuestadoras deberán informar con el formato establecido, los resultados de las encuestas dispuestas para estos efectos.

1 Tabla FOLIO

| | |
|-------------|---|
| Descripción | Folio mediante el cual se aplica la encuesta al cliente |
|-------------|---|

1.1 Campos de la tabla

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | PK | FK |
|---------------------------|---|--------------|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMÉRICO(3) | X | X |
| PERIODO_STAR | Período en que se remite la información en el formato MMAAA | TEXTO(6) | | |
| CONCESIONARIA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMÉRICO(3) | X | X |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta ID Encuesta 7 Ecse 2011 | NUMÉRICO(3) | X | X |
| FOLIO_ID | Identificador único del Folio | NUMÉRICO(10) | X | |
| RUT_DIGITADOR | Rut del funcionario digitador | TEXTO(15) | | X |
| TIPO_VIVIENDA_ID | Tipo de vivienda/Instalación del cliente ID Tipo de vivienda 1 Casa 2 Departamento 3 Cité 4 Media Agua 5 Fábrica 6 Comercio 7 Predio 8 Oficina 9 Otro | NUMÉRICO(3) | | X |
| TIPO_CONSUMO_OBSERVADO_ID | Tipo de consumo del punto de suministro ID Tipo de consumo 1. Residencial 2. Comercial 3. Industrial 4. Agrícola 5. Fiscal 6. Municipal 7. FFCC 8. Utilidad pública 9. Residencial con negocio 10. Otro | NUMÉRICO(3) | | X |
| OTRO_TIPO_CONSUMO | En este campo se especifica el tipo de consumo, en caso de que en el campo "TIPO_CONSUMO_OBSERVADO_ID", se anote un valor 10 ("OTROS") | TEXTO(60) | | |
| RUT_ENCUESTADOR | Rut del funcionario encuestador | TEXTO(15) | | X |
| CLIENTE_ID | Identificador del número de cliente asignado por la concesionaria. Éste debe ser el mismo informado en el proceso | NUMÉRICO(10) | | X |

| | | | |
|-----------------------|--|--------------|--|
| | "Asociación Consumos – Alimentador IV" | | |
| FECHA_INICIO | Fecha-Hora de inicio de la encuesta, en formato dd/mm/aaaa hh:mm | FECHA | |
| FECHA_TERMINO | Fecha-Hora de termino de la encuesta, en formato dd/mm/aaaa hh:mm | FECHA | |
| DURACION | Duración de la encuesta, expresada en minutos | NUMÉRICO(10) | |
| FECHA_DIGITACION | Fecha-Hora de digitación de la encuesta, en formato dd/mm/aaaa hh:mm | FECHA | |
| EMPADRONAMIENTO | Indica mediante un 1 ó 0 si fue empadronado el domicilio ID Descripción 1 Fue Empadronado 0 No fue empadronado | NUMÉRICO(1) | |
| FECHA_EMPADRONAMIENTO | Fecha en la que fue empadronado el domicilio, en el formato dd/mm/aaaa | FECHA | |

2 Tabla ENCUESTADO

| | |
|-------------|--------------------------------|
| Descripción | Datos de la persona encuestada |
|-------------|--------------------------------|

2.1 Campos de la tabla

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | PK | FK |
|----------------------|--|--------------|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMÉRICO(3) | X | X |
| PERIODO_STAR | Período en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | | |
| CONCESIONARIA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMÉRICO(3) | X | X |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta ID Encuesta 7 Ecse 2011 | NUMÉRICO(3) | X | X |
| FOLIO_ID | Identificador único del Folio | NUMÉRICO(10) | X | X |
| SITUACION_LABORAL_ID | Situación laboral de la persona encuestada ID Situación laboral 1 Trabajador Dependiente 2 Trabajador Independiente 3 No Trabaja 4 Estudiante 5 Jubilado 6 Dueña de Casa | NUMÉRICO(3) | | X |
| NIVEL_ESTUDIOS_ID | Nivel de estudios de la persona encuestada ID Nivel de estudios 0 Sin estudios 1 Básica Incompleta 2 Básica Completa 3 Media Incompleta 4 Media Completa 5 Técnica Incompleta 6 Técnica Completa 7 Universitaria Incompleta 8 Universitaria Completa 9 Post-Grados | NUMÉRICO(3) | | X |
| NOMBRE | Nombre de la persona encuestada | TEXTO(120) | | |
| APELLIDO_PATERNO | Apellido paterno de la persona encuestada | TEXTO(60) | | |
| APELLIDO_MATERO | Apellido materno de la persona encuestada | TEXTO(60) | | |
| TELEFONO_CONTACTO | Teléfono contacto de la persona encuestada, en caso de no tener teléfono de contacto completar con 99 | TEXTO(12) | | |

| | | | | |
|----------------------------|---|--------------|--|---|
| CARGO | Cargo que ocupa la persona encuestada en su empresa u hogar | TEXTO(100) | | |
| EDAD | Edad de la persona encuestada | NUMÉRICO(3) | | |
| ANTIGUEDAD_DIRECCION_ANHOS | Cantidad de años que la persona encuestada reside en la dirección. Si tiene menos de 6 meses de antigüedad en residencia particular, o menos de 3 meses para clientes NO residenciales, agradecer y dar por terminada la encuesta | NUMÉRICO(3) | | |
| ANTIGUEDAD_DIRECCION_MESES | Cantidad de meses (adicionales a los años) que la persona encuestada reside en la dirección. Si tiene menos de 6 meses de antigüedad en residencia particular, o menos de 3 meses para clientes NO residenciales, agradecer y dar por terminada la encuesta | NUMÉRICO(10) | | |
| TOTAL_PERSONAS_VIVIENDA | Número total de personas en la vivienda | NUMÉRICO(10) | | |
| PERSONAS_MEN_5_ANHOS | Número de personas en la vivienda menores de 5 años | NUMÉRICO(10) | | |
| PERSONAS_MAY_60_ANHOS | Número de personas en la vivienda mayores de 60 años | NUMÉRICO(10) | | |
| HORARIO_VIVIENDA_INICIO | Hora de inicio en que la persona encuestada habita la vivienda | FECHA | | |
| HORARIO_VIVIENDA_FIN | Hora de término en que la persona encuestada habita la vivienda | FECHA | | |
| AUTOMOVIL | Indicar si la persona encuestada tiene automóvil 1 = Tiene automóvil 0 = No tiene automóvil | NUMÉRICO(1) | | |
| SEXO | Sexo de la persona encuestada: 1 Hombre 2 Mujer | NUMÉRICO(1) | | X |
| TELEFONO_HOGAR | Indicar si la vivienda encuestada tiene teléfono 1 = Tiene teléfono 0 = No tiene teléfono | NUMÉRICO(1) | | |
| CELULAR | Indicar si la persona encuestada tiene celular 1 = Tiene celular 0 = No tiene celular | NUMÉRICO(1) | | |
| TV_CABLE | Indicar si la vivienda encuestada tiene TV Cable 1 = Tiene Tv. Cable 0 = No tiene Tv. Cable | NUMÉRICO(1) | | |
| INTERNET | Indicar si la vivienda encuestada tiene Internet 1 = Tiene Internet 0 = No tiene Internet | NUMÉRICO(1) | | |
| TELEVISOR | Indicar si la vivienda encuestada tiene televisor 1 = Tiene televisor 0 = No tiene televisor | NUMÉRICO(1) | | |
| RADIO | Indicar si la vivienda encuestada tiene radio 1 = Tiene radio 0 = No tiene radio | NUMÉRICO(1) | | |
| COMPUTADOR | Indicar si la vivienda encuestada tiene computador 1 = Tiene computador 0 = No tiene computador | NUMÉRICO(1) | | |

3 Tabla FUNCIONARIO_ENCUESTADORA

| | |
|-------------|--|
| Descripción | Persona que realiza alguna función en la empresa encuestadora, tales como encuestador, digitador, empadronador, supervisor, etc. |
|-------------|--|

3.1 Campos de la tabla

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | PK | FK |
|-----------------|--|--------------|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMÉRICO(3) | X | X |
| PERIODO_STAR | Período en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | | |
| RUT | Rut del funcionario | TEXTO(15) | X | |
| NOMBRE | Nombre del funcionario | TEXTO(60) | | |
| APELLIDO | Apellidos del funcionario (Paterno, Materno) | TEXTO(60) | | |

4 Tabla OBSERVACIONES_CONTROL

| | |
|-------------|--|
| Descripción | Lista las observaciones que el supervisor ha detectado en el proceso de encuesta |
|-------------|--|

4.1 Campos de la tabla

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | PK | FK |
|---------------------|---|--------------|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMÉRICO(3) | X | X |
| PERIODO_STAR | Período en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | | |
| CONCESIONARIA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMÉRICO(3) | X | X |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta ID Encuesta 7 Ecse 2011 | NUMÉRICO(3) | X | X |
| FOLIO_ID | Identificador único del Folio | NUMÉRICO(10) | X | X |
| RUT_SUPERVISOR | Rut del funcionario | TEXTO(15) | | X |
| FECHA_SUPERVISION | Fecha de supervisión | FECHA | | |
| TIENE_OBSERVACIONES | En este campo se debe indicar si el folio tiene o no observaciones 1= El folio tiene observaciones 0= El folio no tiene observaciones | NUMÉRICO(1) | | |
| OBSERVACIONES | En este campo se debe ingresar la observación de la supervisión | TEXTO(255) | | |

5 Tabla VISITA

| | |
|-------------|--|
| Descripción | Lista los intentos de visitas realizadas al encuestado |
|-------------|--|

5.1 Campos de la tabla

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | PK | FK |
|------------------|--|--------------|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMÉRICO(3) | X | X |
| PERIODO_STAR | Período en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | | |
| CONCESIONARIA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMÉRICO(3) | X | X |
| VISITA_ID | Número de visita (1, 2 o 3) | NUMÉRICO(1) | X | |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta ID Encuesta 7 Ecse 2011 | NUMÉRICO(3) | X | X |
| FOLIO_ID | Identificador único del Folio | NUMÉRICO(10) | X | X |
| FECHA_VISITA | Fecha en que se realiza la visita | FECHA | | |
| LOGRADA | Indicador de que la encuesta pudo efectuarse en la visita: | NUMÉRICO(1) | | |

| | | | | |
|-------------------------|--|-------------|--|---|
| | 1 = La encuesta fue lograda en la visita 0 = La encuesta no fue lograda en la visita | | | |
| MOTIVO_NO_LOGRADA_ID | Motivo por el cual no se logró la visita ID Motivo 1. Ausente 2. Ocupado 3. No hay nadie 4. Rechazo 5. Dirección no existe 6. Otro | NUMÉRICO(3) | | X |
| DESCRIPCION_OTRO_MOTIVO | En este campo se debe indicar la descripción del motivo por el cual no se logró la visita, sólo en el caso de que el campo MOTIVO_NO_LOGRADA_ID, sea informado como 6 (Otro) | TEXTO(255) | | |

6 Tabla MUESTRA_CLIENTES

| | |
|-------------|---|
| Descripción | Lista la totalidad de los clientes escogidos para la realización de la encuesta |
|-------------|---|

6.1 Campos de la tabla

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | PK | FK |
|-------------------|---|--------------|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMÉRICO(3) | X | X |
| PERIODO_STAR | Período en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | | |
| CONCESIONARIA_ID | Identificador dado por SEC a la concesionaria | NUMÉRICO(3) | X | X |
| CLIENTE_ID | Identificador dado por la empresa al cliente, informado en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | NUMÉRICO(10) | X | |
| TIPO_TARIFA_ID | Identificador del tipo de tarifa informado en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | NUMÉRICO(3) | | X |
| TIPO_RURALIDAD_ID | Identificador del tipo de ruralidad informado en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | NUMÉRICO(3) | | X |
| TIPO_CONSUMO_ID | Identificador del tipo de consumo informado en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | NUMÉRICO(3) | | |
| OTRO_CONSUMO | En este campo se especifica el tipo de consumo informado en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | TEXTO(30) | | |
| NUMERO_MEDIDOR | Identificador asignado por la empresa al medidor informado en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | NUMÉRICO(10) | X | |
| NOMBRE_CLIENTE | Nombre o razón social del cliente informado en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | TEXTO(250) | | |
| DIRECCION | Dirección del cliente informada en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | TEXTO(250) | | |
| NUMERO | Número de la dirección informada en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | TEXTO(15) | | |
| DEPTO | Número del departamento de la dirección informada en el proceso "Asociación Consumos – Alimentador IV" | TEXTO(10) | | |
| COMUNA_ID | Comuna del punto de consumo | NUMÉRICO(6) | | |
| FUENTE | Mediante un 1 ó 0 indica si el cliente | NUMÉRICO(1) | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|-------------|---|-------------------|--|--|--|
| | <p>provine de la lista entregada por SEC o es un cliente utilizado de reemplazo</p> <p>ID Descripción</p> <table border="0"> <tr> <td>1</td><td>Muestra SEC</td></tr> <tr> <td>0</td><td>Cliente Reemplazo</td></tr> </table> | 1 | Muestra SEC | 0 | Cliente Reemplazo | | | |
| 1 | Muestra SEC | | | | | | | |
| 0 | Cliente Reemplazo | | | | | | | |

7 Tabla ENCUESTADORA_CONCESIONARIA

| | |
|-------------|--|
| Descripción | Empresas concesionarias, a las cuales la encuestadora les presta el servicio de realizar la ECSE |
|-------------|--|

7.1 Campos de la tabla

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | PK | FK |
|------------------|--|--------------|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMÉRICO(3) | X | X |
| PERIODO_STAR | Período en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | | |
| CONCESIONARIA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMÉRICO(3) | X | X |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta | NUMÉRICO(3) | X | X |
| | <p>ID Encuesta</p> <p>7 Ecse 2011</p> | | | |

8 Tabla RESPUESTA

| | |
|-------------|--|
| Descripción | Detalla las respuestas dadas en cada una de las encuestas. Si para algún campo no existe respuesta, éste <u>no</u> debe completarse con cero o un espacio, ya que dichos valores “ensucian” el cálculo del resultado |
|-------------|--|

8.1 Campos de la tabla

| Nombre | Descripción | Tipo de Dato | PK | FK |
|------------------|---|--------------|----|----|
| ENCUESTADORA_ID | Identificador de la empresa encuestadora | NUMÉRICO(3) | X | X |
| PERIODO_STAR | Período en que se remite la información en el formato MMAAAA | TEXTO(6) | | |
| CONCESIONARIA_ID | Identificador SEC de la concesionaria | NUMÉRICO(3) | X | X |
| ENCUESTA_ID | Identificador de la versión de encuesta | NUMÉRICO(3) | X | X |
| | <p>ID Encuesta</p> <p>7 Ecse 2011</p> | | | |
| FOLIO_ID | Identificador único del Folio | NUMÉRICO(10) | X | X |
| P3_1 | Satisfacción Global Inicial | NUMÉRICO(2) | | |
| P3_2 | ¿Cómo se llama la empresa que le suministra electricidad? | TEXTO(50) | | |
| P4_1_1 | ¿Ha observado parpadeos? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_1_2 | ¿Cuántas veces? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_2_1 | ¿Le ha significado problemas? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_2_2 | ¿Cuántos? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_3_1 | ¿Ha sufrido cortes de energía debido a fallas en la instalación de su hogar? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_3_2 | ¿Cuántos? | NUMÉRICO(3) | | |
| P4_4_1 | ¿Ha sufrido cortes debido a su concesionaria? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_4_2 | ¿Cuántos? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_5_1 | ¿Qué duración aprox. tuvo el corte más largo? (horas) | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_5_2 | ¿Qué duración aprox. tuvo el corte más largo? (minutos) | NUMÉRICO(3) | | |
| P4_6 | ¿Dio usted aviso? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_7_1 | ¿En cuánto tiempo fue repuesto el servicio (luego de dar aviso a la concesionaria) (horas)? | NUMÉRICO(2) | | |

| | | | | |
|---------|---|-------------|--|--|
| P4_7_2 | ¿En cuánto tiempo fue repuesteo el servicio (luego de dar aviso a la concesionaria) (minutos)? | NUMÉRICO(3) | | |
| P4_8_1 | ¿En qué proporción considera usted que la responsabilidad de los cortes se atribuye a la Concesionaria? | NUMÉRICO(3) | | |
| P4_8_2 | ¿En qué proporción considera usted que la responsabilidad de los cortes se atribuye a las empresas eléctricas de generación-transmisión? | NUMÉRICO(3) | | |
| P4_8_3 | ¿En qué proporción considera usted que la responsabilidad de los cortes se atribuye a las empresas eléctricas de otros? | NUMÉRICO(3) | | |
| P4_8_4 | ¿Quiénes? | TEXTO(50) | | |
| P4_9_1 | ¿Ha recibido alguna compensación o retribución asociada a los cortes de suministro por parte de concesionaria? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_9_2 | ¿Le pareció justo el monto de la compensación? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_10_1 | ¿Le informó la concesionaria sobre cortes por mantenimiento programado? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_10_2 | ¿Con cuánta anticipación? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_11_1 | ¿Qué nota le pone a la anticipación del aviso? (días) | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_11_2 | ¿Qué nota le pone a la claridad y presentación del aviso? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_11_3 | ¿Qué nota le pone al cumplimiento del inicio del corte? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_11_4 | ¿Qué nota le pone al cumplimiento del final del corte? | NUMÉRICO(2) | | |
| P4_12 | Calidad del Producto | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_1_1 | En los últimos 12 meses, ¿ha contactado a la concesionaria solicitando asesoría técnica para construir o modificar instalaciones eléctricas o por problemas técnicos? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_1_2 | ¿Cuántas veces? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_2_1 | ¿A través de qué medio la contactó? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_2_2 | ¿Cuál otro? | TEXTO(50) | | |
| P5_3 | ¿Le resolvieron su duda o problema técnico? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_4 | ¿Recibió la visita de un técnico? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_5_1 | ¿Qué nota le pone al técnico en cuanto a su presentación personal, identificación de la empresa? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_5_2 | ¿Qué nota le pone al técnico en cuanto a confianza, seguridad? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_5_3 | ¿Qué nota le pone al técnico en cuanto a su conocimiento técnico? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_5_4 | ¿Qué nota le pone al técnico en cuanto a la agilidad de solución de su requerimiento? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_5_5 | ¿Qué nota le pone al técnico en cuanto a la solución a su requerimiento? | NUMÉRICO(2) | | |
| P5_6 | Servicio Técnico | NUMÉRICO(2) | | |
| P6_1_1 | En relación a su boleta o factura, ¿qué nota le pone a la claridad para entender los montos y consumos? | NUMÉRICO(2) | | |
| P6_1_2 | En relación a su boleta o factura, ¿qué nota le pone a la exactitud de los cobros? | NUMÉRICO(2) | | |
| P6_1_3 | En relación a su boleta o factura, ¿qué | NUMÉRICO(2) | | |

| | | | |
|--------|---|-------------|--|
| | nota le pone a Anticipación de la llegada (prontitud)? | | |
| P6_1_4 | En relación a su boleta o factura, ¿qué nota le pone al nivel de conocimiento que posee usted de la boleta o factura? | NUMÉRICO(2) | |
| P6_2 | ¿Con cuántos días de anticipación recibe usted su boleta o factura? | NUMÉRICO(2) | |
| P6_3 | Boleta o Factura | NUMÉRICO(2) | |
| P7_1 | ¿Quién es el propietario del medidor de su vivienda o instalación? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_2 | ¿Dónde está ubicado su medidor de energía eléctrica? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_3 | ¿El medidor es de uso individual o colectivo? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_4 | ¿Tiene usted acceso a la lectura de su medidor? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_5 | ¿Tiene usted la percepción de que su medidor refleja correctamente su consumo mensual de electricidad? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_6_1 | Pensando en los últimos 12 meses, ¿ha tenido problemas asociados a la medición o consumo que entrega su medidor? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_6_2 | ¿Se han corregido estos problemas en los cobros? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_7 | Pensando en los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún otro problema relacionado con su medidor (mala ubicación, mala apariencia, rotura de sellos, inaccesibilidad, etc.)? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_8 | ¿Con qué frecuencia anual recibe mantenimiento su medidor? | NUMÉRICO(2) | |
| P7_9 | Medidor | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_1 | ¿Qué formas de contacto con la concesionaria conoce usted (oficinas comerciales)? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_2 | ¿Qué formas de contacto con la concesionaria conoce usted (teléfono)? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_3 | ¿Qué formas de contacto con la concesionaria conoce usted (fax)? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_4 | ¿Qué formas de contacto con la concesionaria conoce usted (carta)? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_5 | ¿Qué formas de contacto con la concesionaria conoce usted (página web)? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_6 | ¿Qué formas de contacto con la concesionaria conoce usted (correo electrónico)? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_7 | ¿Qué formas de contacto con la concesionaria conoce usted (otra)? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_8 | ¿Qué formas de contacto con la concesionaria conoce usted (ninguna)? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_1_9 | ¿Qué otra? | TEXTO(50) | |
| P8_2 | ¿Cuál es el principal medio utilizado por usted para pagar su boleta o factura? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_3 | Si paga personalmente, ¿qué nota le pone a la cantidad y facilidad de acceso de los lugares de pago que le brinda su concesionaria? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_4_1 | Si paga en oficina comercial, ¿qué nota le pone a la amabilidad de la atención? | NUMÉRICO(2) | |
| P8_4_2 | Si paga en oficina comercial, ¿qué nota le pone al tiempo de espera? | NUMÉRICO(2) | |

| | | | | |
|---------|---|-------------|--|--|
| P8_4_3 | Si paga en oficina comercial, ¿qué nota le pone a la agilidad en la atención? | NUMÉRICO(2) | | |
| P8_4_4 | Si paga en oficina comercial, ¿qué nota le pone a la comodidad en la oficina comercial? | NUMÉRICO(2) | | |
| P8_5 | ¿Ha visitado personalmente las oficinas de atención de la concesionaria para realizar alguna consulta o reclamo? | NUMÉRICO(2) | | |
| P8_6_1 | ¿Qué nota le pone a la amabilidad de la atención? | NUMÉRICO(2) | | |
| P8_6_2 | ¿Qué nota le pone el tiempo de espera? | NUMÉRICO(2) | | |
| P8_6_3 | ¿Qué nota le pone a la agilidad en la atención? | NUMÉRICO(2) | | |
| P8_6_4 | ¿Qué nota le pone a la claridad de la información entregada? | NUMÉRICO(2) | | |
| P8_7 | Canales de Contacto | NUMÉRICO(2) | | |
| P9 | Satisfacción Global | NUMÉRICO(2) | | |
| P10 | Valor | NUMÉRICO(2) | | |
| P11_1 | ¿Ha presentado usted alguna queja formal ante la concesionaria? | NUMÉRICO(2) | | |
| P11_2 | ¿Le dieron una respuesta formal? | NUMÉRICO(2) | | |
| P11_3 | ¿Cuánto tiempo se demoraron en darle una respuesta formal? (días) | NUMÉRICO(2) | | |
| P11_4_1 | ¿Cómo evalúa el canal de quejas que usó? | NUMÉRICO(2) | | |
| P11_4_2 | ¿Cómo evalúa la disposición a resolver su problema? | NUMÉRICO(2) | | |
| P11_4_3 | ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta de su problema? | NUMÉRICO(2) | | |
| P11_4_4 | ¿Cómo evalúa la solución dada a su problema? | NUMÉRICO(2) | | |
| P11_5 | Quejas | NUMÉRICO(2) | | |
| P12_1 | Es una empresa confiable (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P12_2 | Es un aporte a la sociedad (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P12_3 | Respeto y cuida el medio ambiente (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P12_4 | Es una empresa moderna (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P12_5 | Es una empresa innovadora (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P12_6 | Es una empresa que escucha a sus clientes (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P12_7 | Es una empresa responsable (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P13_1 | En caso de problemas de suministro, la concesionaria es la mejor capacitada para resolverlos (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P13_2 | Los cobros efectuados por la concesionaria corresponden a lo que consumí (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P13_3 | Las instalaciones de la concesionaria son seguras (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P13_4 | La concesionaria me entrega toda la información necesaria para hacer un buen uso de la electricidad (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |

| | | | | |
|---------|---|-------------|--|--|
| P13_5 | La concesionaria toma medidas para garantizarme un buen servicio (¿cuán de acuerdo está con esta frase?) | NUMÉRICO(2) | | |
| P13_6 | Confianza | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_1 | ¿Sabe usted si existe algún producto que le permita hacer uso eficiente de la electricidad y que si los usara disminuiría su consumo mensual de electricidad? | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_2 | ¿Qué porcentaje de su gasto mensual cree que ahorra o ahorraría? | NUMÉRICO(3) | | |
| P14_3_1 | ¿Cómo se enteró de su existencia? (a través de información enviada por su concesionaria) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_3_2 | ¿Cómo se enteró de su existencia? (a través de otras empresas eléctricas) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_3_3 | ¿Cómo se enteró de su existencia? (a través de un organismo estatal) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_3_4 | ¿Cómo se enteró de su existencia? (a través de los medios) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_3_5 | ¿Cómo se enteró de su existencia? (propaganda o publicidad del producto) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_3_6 | ¿Cómo se enteró de su existencia? (le contaron sobre su existencia (un familiar o amigo) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_3_7 | ¿Cómo se enteró de su existencia? (otro) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_3_8 | ¿Cuál otro? | TEXTO(50) | | |
| P14_4_1 | ¿Qué equipos utiliza para el consumo eficiente de energía? (primera mención) | TEXTO(50) | | |
| P14_4_2 | ¿Qué equipos utiliza para el consumo eficiente de energía? (segunda mención) | TEXTO(50) | | |
| P14_4_3 | ¿Qué equipos utiliza para el consumo eficiente de energía? (tercera mención) | TEXTO(50) | | |
| P14_5_1 | ¿Utiliza alguno de los siguientes equipos para ahorrar electricidad? (Ampolletas o luminarias de alta eficiencia eléctrica) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_5_2 | ¿Utiliza alguno de los siguientes equipos para ahorrar electricidad? (Aislación térmica de paredes) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_5_3 | ¿Utiliza alguno de los siguientes equipos para ahorrar electricidad? (Artículos de línea blanca de alta eficiencia) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_5_4 | ¿Utiliza alguno de los siguientes equipos para ahorrar electricidad? (Motores/Bombas) | NUMÉRICO(2) | | |
| P14_5_5 | ¿Utiliza alguno de los siguientes equipos para ahorrar electricidad? (Otros) | NUMÉRICO(2) | | |
| P15_1 | ¿Algún trabajo de la concesionaria le ha ocasionado problemas distintos de la calidad de suministro (poste mal instalado, trabajos en la vía, ruidos, etc.)? | NUMÉRICO(2) | | |
| P15_2 | En caso de corte por no pago del servicio, ¿Cuál cree usted que es el precio cobrado por la concesionaria por reponer el servicio eléctrico? | NUMÉRICO(6) | | |
| P15_3 | ¿Quién es, a su juicio, el responsable de la mantención del alumbrado público de su barrio? | NUMÉRICO(2) | | |
| P15_4 | ¿Qué nota le pone al alumbrado público de su barrio? | NUMÉRICO(2) | | |
| P15_5_1 | Nombre los cargos que incluye su boleta o factura (Cargo Fijo) | NUMÉRICO(2) | | |
| P15_5_2 | Nombre los cargos que incluye su boleta | NUMÉRICO(2) | | |

| | | | |
|---------|---|-------------|--|
| | o factura (Consumo) | | |
| P15_5_3 | Nombre los cargos que incluye su boleta o factura (Arriendo Equipos) | NUMÉRICO(2) | |
| P15_5_4 | Nombre los cargos que incluye su boleta o factura (Intereses) | NUMÉRICO(2) | |
| P15_5_5 | Nombre los cargos que incluye su boleta o factura (Corte y Reposición) | NUMÉRICO(2) | |
| P15_5_6 | Nombre los cargos que incluye su boleta o factura (Compensaciones) | NUMÉRICO(2) | |
| P15_5_7 | Nombre los cargos que incluye su boleta o factura (Otro) | NUMÉRICO(2) | |
| P15_5_8 | ¿Cuál? | TEXTO(50) | |
| P15_6 | En los últimos 12 meses, ¿Le ha exigido la concesionaria Aportes de Financiamiento Reembolsable para el desarrollo de determinadas obras? | NUMÉRICO(2) | |
| P15_7 | ¿Qué nota le pone a los términos de acuerdo, referentes a la devolución de los aportes? | NUMÉRICO(2) | |

Equivalencia entre las tablas del modelo y los archivos del proceso STAR

En la siguiente tabla se indica la equivalencia entre cada una de las tablas del modelo y el nombre del archivo de texto que las representa en el sistema STAR.

Códigos para nombres de archivos:

mm : mes del envío de la información

aaaa : año del envío de la información

emp : identificador de la empresa encuestadora que envía la información

| TABLAS DEL MODELO | ARCHIVOS DEL PROCESO STAR |
|----------------------------|----------------------------------|
| FOLIO | FOLmmaaaaemp.TXT |
| ENCUESTADO | ENCmmaaaaemp.TXT |
| FUNCIONARIO_ENCUESTADORA | FUN_ENCmmaaaaemp.TXT |
| OBSERVACIONES_CONTROL | OBS_CONmmaaaaemp.TXT |
| VISITA | VISmmaaaaemp.TXT |
| MUESTRA_CLIENTES | M_CLImmaaaaemp.TXT |
| ENCUESTADORA_CONCESIONARIA | ENC_CONmmaaaaemp.TXT |
| RESPUESTA | RESPmmaaaaemp.TXT |

b) Información No Estructurada

Es aquella información que no debe ser aportada en tablas de formato tabular, sino como se describe a continuación:

- Por cada concesionaria, un informe completo de la encuesta, que comprenda, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Descripción de la aplicación de la encuesta, desde la etapa de empadronamiento hasta la entrega de resultados a la Superintendencia.
- Estadísticas descriptivas por pregunta y por sección: Mínimo, Máximo, Desviación Estándar, Promedio, Moda, donde corresponda.
- Histogramas de frecuencia por cada pregunta y por cada sección, donde corresponda.

Cada uno de esos informes debe ser entregado en un solo archivo de extensión PDF a través del proceso STAR ya indicado.

El archivo deberá nombrarse de acuerdo a la siguiente estructura de nombre:

Nombre archivo: "INFORME_ENCUESTA" + un guión + Código de la concesionaria

Ejemplo : INFORME_ENCUESTA_013 (Siendo 013 el código de la concesionaria)

Una copia del mismo archivo ya mencionado, deberá ser entregado al Gerente General de la empresa eléctrica respectiva, por parte de la empresa encuestadora.

- Copias digitalizadas de las encuestas

La digitalización de las encuestas deberá dar como resultado archivos de extensión TIFF MULTIPAGE (o similar) en el cual cada página del archivo deberá corresponder a una página de una encuesta determinada. Por lo tanto, deberán haber tantos archivos como encuestas se realicen.

Cada uno de los archivos que contienen las encuestas, deberá nombrarse de acuerdo a la siguiente estructura de nombre:

Nombre archivo: Código de la concesionaria + un guión + N° de folio de la encuesta

Ejemplo : 013-0034 (Siendo 013 el código de la concesionaria y 0034 el N° de folio de la encuesta)

Dichos archivos deberán ser almacenados por la empresa encuestadora por un período de dos años, a contar del día 30 de enero de 2011. Dichos archivos deberán quedar a disposición de esta Superintendencia para los efectos que ésta determine.

En el caso que se termine el giro de la empresa encuestadora, ésta deberá dar aviso tanto a esta Superintendencia como a las empresas concesionarias con al menos 30 días de anticipación y gestionar la entrega de dichas copias digitalizadas.

Se debe considerar, que para los archivos en formato TIFF y en formato PDF, la empresa deberá velar que representan fielmente al documento físico. Además, dichas digitalizaciones deben ser claras y legibles en todo su contenido.

Anexo N° 11

CODIFICACIÓN DE EMPRESAS

1. Empresas Concesionarias Eléctricas

| EMPRESA |
|-----------------|
| 001 EMELARI |
| 002 ELIQLA |
| 003 ELECDA |
| 004 EMELAT |
| 006 CHILQUINTA |
| 007 CONAFE |
| 008 EMELCA |
| 009 LITORAL |
| 010 CHILELECTRA |
| 012 EEC |
| 013 TILTIL |
| 014 EEPA |
| 015 LUZANDES |
| 017 EMELECTRIC |
| 018 CGED |
| 019 EMELPAR |
| 020 COOPERSOL |
| 021 COOPELAN |
| 022 FRONTEL |
| 023 SAESA |
| 024 EDELAYSEN |
| 025 EDELMAG |
| 026 CODINER |
| 028 EDECSA |
| 029 CEC |
| 030 EMETAL |
| 031 LUZLINARES |
| 032 LUZPARRAL |
| 033 COPELEC |
| 034 COELCHA |
| 035 SOCOEPA |
| 036 COOPREL |
| 039 LUZOSORNO |
| 040 CRELL |
| 042 ENELSA |
| 043 SASIPA |

2. Empresas Encuestadoras

| EMPRESA |
|-------------------------------|
| 400 UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN |
| 401 ANTEL |
| 402 PANGOLIN |
| 403 IPSOS |

Cabe hacer presente que se han codificado sólo cuatro empresas, ya que solamente ellas históricamente han participado del proceso de encuesta. Sin embargo, esto no significa que las otras empresas no puedan participar. En ese caso deberán contactarse con esta Superintendencia para iniciar los trámites de asociación al proceso y de asignación de código identificador de empresa, según lo indicado en el Anexo N° 8.

Anexo Nº 12

DESIGNACIÓN DE USUARIO - EMPRESA

En **<LUGAR, FECHA>**, mediante la presente, don(a) **<NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA>**, en representación de **<RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>** designa a don(a) **<NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA>¹** como responsable del envío de información relativa a la Encuesta de Calidad de Servicio, cuyos antecedentes se listan a continuación:

| | |
|--------------|--|
| EMPRESA | : <RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA> |
| NOMBRE | : <NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA> |
| RUT | : <RUT DEL USUARIO - EMPRESA> |
| CARGO | : <CARGO EJERCIDO DENTRO DE LA EMPRESA> |
| ÁREA | : <ÁREA EN LA CUAL TRABAJA> |
| TELÉFONO | : <TELÉFONO DIRECTO> |
| E-MAIL | : <CASILLA DE CORREO ELECTRÓNICO> |
| TIPO USUARIO | : <PROCESADOR O CONSULTA> |

Don(a) **<NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA>** será responsable, en su calidad de Usuario - Empresa de representar a **<RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>** en los envíos de información que se efectúen a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y de aclarar las dudas que ésta tenga respecto del proceso de información denominado “Encuesta Calidad de Servicio”.

Para garantizar la certeza técnica y jurídica de la identidad del Usuario - Empresa que accede al sitio web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y posibilitar la realización de declaraciones en línea y transferencias de información de manera confidencial y segura, éste empleará la clave secreta de acceso que defina al efecto la mencionada Superintendencia.

La información ingresada en uso de la clave secreta antes mencionada, se entenderá ingresada por **<RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>**, quién será responsable de la misma. Del mismo modo, la responsabilidad derivada de la falta de cuidado en el uso de la clave, de su indebida reserva, de su mal uso o de su uso por terceros, autorizados o no, occasionándose o no perjuicios directos o indirectos o de cualquier especie, como asimismo la responsabilidad administrativa que derive de problemas en la entrega de la información, recaerá exclusivamente en la empresa así representada.

El Usuario - Empresa declara su conformidad con la presente cláusula de responsabilidad, firmando en señal de aceptación.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA USUARIO

¹ El usuario debe adjuntar fotocopia del carnet de identidad por ambos lados