



Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Autorizaciones y registros  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Distribución Eléctricas  Aplica Enfoque de Género: NO	((sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de distribución eléctricas en año t/Número de concesiones de distribución eléctricas tramitadas en año t))	0 días	n.c.	554 días	653 días	400 días	NO	61%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema de aplicaciones para concesiones	2
•Autorizaciones y registros  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Concesiones	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de tramitación de Concesiones de Transmisión Eléctricas  Aplica Enfoque de Género: NO	((sumatoria(tiempo de tramitación de concesiones de transmisión eléctricas en año t/Número de concesiones de transmisión eléctricas tramitadas en año t))	0 días	n.c.	290 días	167 días	360 días	SI	215%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema de aplicaciones para concesiones	3
•Atención de los clientes  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención de Consultas y Reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos resueltos en un plazo menor o igual a 60 días  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos resueltos en plazo menor a 60 días/N° total de reclamos ingresados en un año)*100)	n.c.	4.3 %	0.0 %	19.0 %	20.0 %	SI	95%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Sistema de Información Times	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Fiscalización Directa  •Fiscalización  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Fiscalización Indirecta	<i>Eficiencia/Producto</i>  Promedio mensual de fiscalizaciones directas e indirectas por fiscalizador  Aplica Enfoque de Género: NO	(Promedio mensual (sumatoria N° de fiscalizaciones directas e indirectas en mes t)/N° de fiscalizadores mes t)	n.c.	11.2 número	0.0 número	43.8 número	10.1 número	SI	434%	20%	Formularios/Fichas Sistema e-declarador	4
•Institucional	<i>Eficacia/Proceso</i>  Porcentaje de cumplimiento del programa Desarrollo de Normativas, Reglamentos y Protocolos.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria (protocolos, reglamentos, normas técnicas) realizadas en el año t/Total de protocolos, reglamentos y normas técnicas programadas a desarrollar en el año t)*100)	n.c.	81.8 %	0.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	15%	Formularios/Fichas Sistema Información Times	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	85%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	85%

Notas:

- 1.-Dentro de los factores que influyeron en el sobrecumplimiento de este indicador se destaca la priorización de las concesiones de generación y transmisión para su tramitación.
- 2.-El factor interno que influyó en el bajo cumplimiento de este indicador se debe a que para el año 2010, se estableció como prioridad tramitar un número importante de concesiones pendientes y que han ingresado en años anteriores. Por lo tanto, al incorporar dichas concesiones a la gestión 2010, se ve incrementado el número de días de tramitación.
- 3.-Dentro de los factores que influyeron en el sobrecumplimiento de este indicador se destaca la priorización de las concesiones de generación y transmisión para su tramitación.
- 4.-El sobrecumplimiento de este indicador se debe a dos factores externos, el primero se relaciona con la situación de catástrofe que vivió el país. A consecuencia de ello, se realizaron programas intensivos de fiscalización en instalaciones eléctricas, de combustibles y gas en las zonas más afectas por el terremoto.El segundo factor se relaciona con la gran cantidad de proyectos ingresados y que fueron analizados en forma documental (fiscalización indirecta). Dado lo anterior, para el año 2011 se ha modificado este indicador puesto que el ingreso de estos proyectos no depende de la gestión de SEC sino que está sujetos a las necesidades del mercado.