

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2024
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE ENERGIA	PARTIDA	24
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	04

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, las y los instaladores, y empresas del sector energético, a través del fortalecimiento tanto del proceso de autorizaciones a organismos, instaladoras e instaladores; como en la entrega de concesiones, en los ámbitos de electricidad, gas y combustibles líquidos, estableciendo adecuadamente las responsabilidades y los tiempos destinados a cada actor y etapa del proceso.	Informes de solicitud de concesiones al Ministerio de Energía	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión cuyo tiempo SEC de informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles, desde que está completo el expediente hasta el despacho del documento en el año t	(N° de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en un tiempo SEC menor o igual a 55 días hábiles en el año t/total de informe y proyecto decreto de concesiones de transmisión despachados en el año t)*100	89.10 % (41.00 / 46.00)*100	85.50 % (47.00 / 55.00)*100	82.00 % (41.00 / 50.00)*100	80.40 % (45.00 / 56.00)*100	1
Difundir el auto cuidado y el uso responsable de los servicios y	Reclamos respondidos	<u>Eficacia/Producto</u> 2. Porcentaje de reclamos respondidos	(Número de reclamos respondidos en el año t/total de	97.25 % (673.00 / 692.00)*100	95.40 % (311.00 / 326.00)*100	80.00 % (400.00 / 500.00)*100	85.00 % (238.00 / 280.00)*100	2

productos energéticos que se comercializan en el país, fomentando la educación y el acceso a información relevante sobre derechos y deberes de la ciudadanía en materias de electricidad y combustibles; y la atención oportuna e inclusiva de los distintos tipos de requerimientos a través de nuestros canales de contacto.		respecto de los reclamos recibidos al año t	reclamos recibidos al año t)*100					
Asegurar el correcto funcionamiento del sistema energético del país, en sus distintos niveles de operación, por medio de la fiscalización de las instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en base a las políticas y la normativa vigente en la materia, resguardando el uso eficiente y eficaz de los recursos fiscales, a través de la focalización en las áreas de operación donde la intervención de la SEC genera un mayor impacto en la seguridad de la ciudadanía.	Acciones de fiscalización e inspección a instalaciones de combustibles líquidos	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 3. Porcentajes de tanques de combustibles líquidos muestreados y con resultados fuera de norma en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados y analizados en el año t.	(N° de tanques de combustibles líquidos muestreados y con resultado fuera de norma en el año t/N° de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados y analizados en el año t)*100	21.00 % (56.00 / 272.00)*100	20.00 % (62.00 / 306.00)*100	20.00 % (55.00 / 276.00)*100	20.00 % (62.00 / 310.00)*100	3
Desarrollar y mantener actualizada la normativa técnica en	Protocolos que permiten a la ciudadanía contar con sistema de productos y artefactos con mayor estándar de seguridad y	<u>Eficacia/Productos</u> 4. Porcentaje de protocolos elaborados y/o	(Total de Protocolos elaborados y/o modificados el año t /N° de Protocolos	100.00 % (15.00 / 15.00)*100	100.00 % (15.00 / 15.00)*100	100.00 % (15.00 / 15.00)*100	100.00 % (15.00 / 15.00)*100	4

<p>el sector energético sujeto a la fiscalización de la SEC, a través de la generación de reglamentos y protocolos, que den cuenta de las variaciones y desarrollos que se presentan en el sector; y las definiciones del Ministerio de Energía, tendientes a dotar a los usuarios y las usuarias del sistema de productos y artefactos con mayor estándar de seguridad y mejor desempeño energético.</p>	<p>mejor desempeño energético.</p>	<p>modificados en el año t, respecto del plan de actualización de protocolos.</p>	<p>definidos en el plan de actualización de protocolos)*100</p>					
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Notas:

1 Este indicador, determina el porcentaje de proyectos de concesión eléctrica de transmisión tramitados, cuyo tiempo SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustibles) para la realización del informe y proyecto de decreto es inferior o igual a 55 días hábiles en el año t.

Tiempo SEC para generación del informe y proyecto de decreto (I y PD): corresponde al tiempo desde el hito que marca que el expediente está completo hasta que el I y PD ha sido despachado desde la Oficina de Partes de la SEC.

Expediente Completo: se entenderá que un expediente se encuentra completo:

- Cuando existiendo oposiciones, el solicitante contesta la última de ellas o haya transcurrido el plazo de 30 días hábiles que dispone para evacuar el traslado sin hacerlo.
 - Cuando no se requiere la imposición de servidumbres legales y hayan transcurrido los 30 días hábiles contados desde la publicación en un diario de circulación nacional.
 - Desde que se reciba la última respuesta de las Instituciones Públicas que intervienen en el procedimiento concesional eléctrico.
 - Desde que hayan transcurrido los 30 días hábiles, contados desde la publicación de una rectificación y no se requieran gestiones adicionales.
 - Desde que se haya efectuado la última visita a terreno por parte de la SEC y no sea necesario efectuar diligencias adicionales.
 - Desde el vencimiento del plazo otorgado mediante Oficio de apercibimiento.
 - Desde que la empresa ingrese por medio de la Oficina de Partes, el último documento y/o corrección de antecedentes solicitada por la Superintendencia
- Todas estas actuaciones constituyen la última gestión del expediente y que completan el mismo, para el comienzo del documento que finaliza la tramitación.

- 2 1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que esta Superintendencia entrega a través de sus canales de atención.
2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.
3. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.
4. Total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por la Superintendencia en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos.
5. El período de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El período de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.
6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y con las Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos sobre Contratos de

Suministro y Prestación de Servicios, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la institución receptora del reclamo así como de aquellos reclamos recibidos por la prestación de servicios por terceras empresas que son sujeto de fiscalización de esta institución.

3 El muestreo y análisis de tanques está sujeto al programa de fiscalización anual de las estaciones de servicio. Este programa se elabora en función de:

1. Criterio de Riesgo de Incumplimiento de Calidad: en base al historial de cada estación de servicio, esto es, considerando las muestras de años anteriores que no han cumplido las especificaciones de calidad, cuestión que ocurre principalmente en estaciones de servicio que no pertenecen a las grandes compañías (Copec, Enx, Esmax).
2. Adhesión/cumplimiento monitoreo de calidad de CL: basado en el historial de los operadores de las estaciones de servicio y su adhesión o cumplimiento de las Resoluciones Exentas SEC 19049/2017 y 11898/2022, ambas para el monitoreo permanente de la calidad de los combustibles líquidos, que determina la priorización de las estaciones de servicio cuyos tanques se deben someter a muestreo y análisis.
3. Cantidad de tanques existentes por región.
4. Capacidad de análisis del Laboratorio SEC.

Se debe considerar que en una estación de servicio es factible que disponga de uno ó varios tanques de almacenamiento de combustibles líquidos.

Un tanque puede ser muestreado y analizado más de una vez en el año, como es el caso cuando se muestrea por programa de fiscalización y posteriormente durante el año se vuelva a muestrear cuando se recibe una denuncia o reclamo, entre otros casos.

Un tanque de combustibles líquidos muestreado y fuera de norma corresponde a un tanque muestreado por fiscalizadores de la SEC y que habiendo sido analizada la muestra respecto del cumplimiento de las especificaciones de calidad vigentes, posee al menos un parámetro que no cumple tales especificaciones.

4 El plan de actualización de protocolos se elabora en función de:

- El riesgo que representan los productos para la ciudadanía.
- En el ámbito de Eficiencia Energética, el potencial de ahorro energético que estos representen.
- Requerimiento de otras Instituciones del Estado.

La evaluación de riesgo se realiza mediante una matriz de riesgo que considera los siguientes aspectos: si posee certificación, cantidad de alertas o accidentes, masividad, tipo de usuario, requiere instalación, con conexión permanente, probabilidad de ocurrencia del incidente y tipo de lesión.

La evaluación de eficiencia energética se realiza en función de los potenciales de ahorro y/o la información a entregar a los ciudadanos para la decisión de compra.

Se entenderá como protocolo elaborado y/o modificado al momento de emitir la resolución exenta que aprueba dicho protocolo.