

## Indicadores de desempeño año 2027

### LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

|            |                                                 |          |    |
|------------|-------------------------------------------------|----------|----|
| Ministerio | MINISTERIO DE ENERGIA                           | Partida  | 24 |
| Servicio   | SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES | Capítulo | 04 |

#### MATRIZ DE INDICADORES

| Objetivo Estratégico al que se Vincula                                                                                                                                                                                             | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                              | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                                                                        | Efectivo 2025 | Estimado 2026 | Estimado 2027 | Notas |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| Objetivo 3. Tramitar concesiones eléctricas (permisos sectoriales), conforme a la normativa técnica vigente, para habilitar el desarrollo y la operación de instalaciones e infraestructura del sector energético.                 | —                                                     | <b>Calidad/ Producto</b><br>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                   | 86.70 %       | 81.70 %       | 83.30 %       | 1     |
| Objetivo 1. Mejorar la efectividad de las acciones de fiscalización y supervisión en el sector eléctrico y de combustibles, priorizando instalaciones de mayor riesgo, para contribuir a la seguridad de las personas y sus bienes | —                                                     | <b>Eficacia/ Resultado Final*</b><br>2. Porcentaje de fiscalizaciones focalizadas en riesgo que dan origen a acciones administrativas.                                                                                                                                 | (N° de fiscalizaciones focalizadas en riesgo que dieron origen a una instrucción de regularización o formulación de cargos durante el año t/N° total de fiscalizaciones focalizadas en riesgo ejecutadas durante el año t)*100                            | 38.00 %       | 31.00 %       | 31.00 %       | 2     |
| Objetivo 2. Incrementar el cumplimiento de los requisitos de certificación aplicables a los productos regulados de uso ciudadano, mediante la actualización de las normas técnicas y los protocolos correspondientes.              | —                                                     | <b>Eficacia/ Resultado Final*</b><br>3. Porcentaje de productos de uso ciudadano verificados en el mercado que cumplen con los requisitos de certificación vigentes.                                                                                                   | (N° de productos de uso ciudadano regulados verificados en el mercado que cumplen con los requisitos de certificación vigentes durante el año t/N° total de productos de uso ciudadano regulados verificados en el mercado durante el año t)*100          | 49.00 %       | 50.00 %       | 50.00 %       | 3     |
| Objetivo 4. Incrementar la atención oportuna de reclamos ciudadanos en materias energéticas mediante el cumplimiento de los plazos establecidos.                                                                                   | —                                                     | <b>Eficacia/ Producto*</b><br>4. Porcentaje de reclamos por Consumo No Registrado (CNR) respondidos dentro de seis meses, respecto del total de reclamos por CNR respondidos en el año t.                                                                              | ((N° de reclamos por CNR respondidos en el año t cuya respuesta se emitió dentro de seis meses contados desde su ingreso /N° total de reclamos por CNR respondidos en el año t)*100                                                                       | 90.00 %       | 50.00 %       | 63.00 %       | 4     |
|                                                                                                                                                                                                                                    | —                                                     | <b>Eficiencia/ Producto*</b><br>5. Costo unitario de las fiscalizaciones de instalaciones eléctricas y de combustibles.                                                                                                                                                | Gasto efectivo al cierre del año t de los subtitulos Gasto en Personal (21), Gasto en Bienes y Servicio de consumo (22) y Adq. De activos no financieros (29)/N° de fiscalizaciones de instalaciones eléctricas y de combustibles realizadas en el año t. | 1098.00 M\$   | 1119.00 M\$   | 1103.00 M\$   | 5     |
|                                                                                                                                                                                                                                    | —                                                     | <b>Eficiencia/ Producto*</b><br>6. Costo unitario de los reclamos resueltos por la institución.                                                                                                                                                                        | Gasto efectivo relacionado con la resolución de reclamos al cierre del año t de los subtitulos Gasto en Personal (21), y Adq. De activos no financieros (29)/N° de reclamos resueltos en el año t.                                                        | 11.96 M\$     | 11.50 M\$     | 10.72 M\$     | 6     |

\* Indicador nuevo a partir de 2027

## Indicadores de desempeño 2027

Continuación

### NOTAS METODOLÓGICAS

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. Para efectos del cálculo del indicador, el tiempo SEC se contabiliza en días hábiles administrativos desde la fecha en que el expediente se encuentra completo hasta la fecha de despacho del informe y proyecto de decreto mediante Oficina de Partes SEC (nota original detalla los hitos que determinan cuándo un expediente se considera completo). Cuando una solicitud de concesión eléctrica definitiva de transmisión se tramite mediante tramos, cada tramo será contabilizado como una unidad independiente para efectos de la medición del indicador, aplicándose individualmente las reglas de cómputo establecidas en esta nota. 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. Cuando concurren varios de estos hitos, se considerará la fecha del último que se cumpla, siempre que con ello se completen los antecedentes y actuaciones necesarios para elaborar el informe y el proyecto de decreto. |
| 2 | El indicador considera las fiscalizaciones efectuadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a nivel nacional, en los ámbitos de Electricidad y Combustibles, incluyendo los componentes de seguridad y calidad correspondientes. Se entenderá por fiscalizaciones focalizadas o priorizadas por riesgo aquellas realizadas a los objetos de fiscalización incluidos en los respectivos Planes Nacionales de Fiscalización vigentes para el año t, individualizados como ?PROGRAMA? en los sistemas institucionales y aprobados mediante resolución exenta de la Superintendencia. No se considerarán las fiscalizaciones originadas por reclamos, denuncias, emergencias u otros requerimientos, ni aquellas correspondientes a programas a demanda. El denominador corresponderá al total de fiscalizaciones focalizadas o priorizadas por riesgo ejecutadas durante el año t. El numerador corresponderá a las fiscalizaciones incluidas en el denominador en las que se detecten incumplimientos normativos que den origen a una instrucción de regularización o a una formulación de cargos, de acuerdo con los procedimientos institucionales vigentes. Las fiscalizaciones se contabilizarán según la fecha de ejecución (FECHA_FISCALIZACION) registrada en los sistemas institucionales durante el año t. La contabilización de los incumplimientos no estará condicionada a la fecha de emisión, tramitación o cierre del procedimiento administrativo asociado. La información para la construcción del indicador se obtendrá de los sistemas institucionales correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 | El indicador mide el porcentaje de productos de uso ciudadano regulados, verificados en el mercado, que cumplen con los requisitos de certificación vigentes establecidos en la normativa y protocolos aplicables. Se entenderá por ?producto de uso ciudadano regulado? aquel sujeto a exigencias obligatorias de certificación cuya fiscalización corresponda a la SEC. Se entenderá por ?producto verificado en el mercado? aquel inspeccionado en establecimientos físicos o mediante comercio electrónico y registrado en el e-declarador de Productos de la SEC. Se entenderá que un producto cumple con los requisitos de certificación vigentes cuando, a la fecha de la verificación, cuenta con la certificación o autorización de comercialización correspondiente y, cuando corresponda, con su respectivo sello SEC (QR). Para efectos del cálculo, cada producto verificado tiene igual ponderación, independientemente de su tipo o nivel de riesgo. La verificación se realiza mediante una estrategia basada en riesgo, focalizada preferentemente en productos, actores y canales de comercialización con mayores brechas o probabilidad de incumplimiento. Por tanto, el resultado representa el nivel de cumplimiento observado en los productos efectivamente verificados y no constituye una estimación del cumplimiento del mercado nacional en su conjunto. La focalización de las verificaciones puede variar entre períodos, en función de los riesgos identificados y de los productos y protocolos priorizados, lo que puede afectar la comparabilidad interanual del indicador. La fuente de información corresponde a la base de datos del e-declarador de Productos de la SEC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4 | Se consideran reclamos por Consumo No Registrado (CNR) aquellos presentados ante la Superintendencia, en segunda instancia, contra empresas distribuidoras eléctricas, con incidente válido y confirmado, conforme a la clasificación asignada por el analista. Se entiende por reclamo respondido aquel cuya tramitación concluye con la comunicación al usuario del resultado del caso registrada en el sistema de atención ciudadana. El denominador corresponde a los reclamos CNR cuya respuesta se emite entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, cualquiera sea su año de ingreso. El numerador corresponde a un subconjunto de dicho universo: aquellos reclamos que, habiendo sido respondidos en el año t, recibieron su respuesta dentro de los seis meses contados desde la fecha de ingreso. La medición se efectúa al 31 de diciembre del año t. La meta se establece considerando como condición de contexto un volumen anual de ingreso de hasta 4.600 reclamos CNR, correspondiente al máximo observado en el período de referencia. El volumen de reclamos ingresados a la Superintendencia constituye una variable no controlable por el Servicio y que puede incidir en su capacidad de respuesta, dado que los reclamos ingresados en un año determinan la carga de tramitación que debe resolverse en ese año y en el siguiente. En caso de que el volumen anual de ingreso supere dicho nivel, esta situación será informada como antecedente para el análisis de los resultados y de eventuales desviaciones respecto de la meta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5 | 1. El numerador corresponde al gasto presupuestario devengado por la Superintendencia durante el año t asociado a la generación del servicio de fiscalización de instalaciones eléctricas y de combustibles. 2. El denominador corresponde al número de fiscalizaciones de instalaciones eléctricas y de combustibles realizadas durante el mismo año t, registradas en los sistemas oficiales del Servicio. 3. Para efectos del indicador, una fiscalización corresponde a una acción de fiscalización registrada como tal en los sistemas institucionales, conforme a las definiciones vigentes para cada ámbito de fiscalización. 4. El gasto presupuestario utilizado como numerador deberá corresponder al mismo período en que se contabilizan las fiscalizaciones y ser reconstruible a partir de información oficial de ejecución presupuestaria (SIGFE o sistema equivalente). 5. El indicador se mide anualmente y cada período se calcula de manera independiente, sin utilizar series interanuales acumuladas. 6. El resultado puede verse afectado por variaciones en la composición, complejidad y características de las fiscalizaciones realizadas durante cada período. Asimismo, cambios en la definición o registro de las fiscalizaciones o en la metodología de imputación del gasto pueden afectar su comparabilidad interanual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6 | 1. El numerador corresponde al gasto efectivo del año t asociado a la atención y resolución de reclamos, considerando los subítems Gasto en Personal (21) y Adquisición de Activos No Financieros (29). 2. El denominador corresponde al número de reclamos resueltos durante el mismo año t, registrados en los sistemas oficiales del Servicio. 3. El gasto presupuestario considerado en el numerador deberá corresponder al mismo período en que se contabilizan los reclamos resueltos y ser trazable y reconstruible a partir de información oficial de ejecución presupuestaria, registrada en SIGFE o en el sistema que lo reemplace. 4. El indicador se mide anualmente y cada período se calcula de manera independiente, considerando exclusivamente el gasto y los reclamos resueltos correspondientes al año t, sin acumulación de períodos anteriores. 5. El resultado puede verse afectado por variaciones en la cantidad, complejidad y características de los reclamos gestionados en cada período. Asimismo, cambios en los criterios de definición, clasificación o registro de los reclamos, así como en la metodología de imputación del gasto, pueden afectar la comparabilidad de los resultados entre períodos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

#### Nota 1

La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES.

En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.