

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2025
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

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 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y empresas del sector energético mediante la entrega eficiente y responsable de concesiones y autorizaciones a los organismos correspondientes, estableciendo claramente las responsabilidades y garantizando su cumplimiento efectivo.	Informes y proyectos de decreto de concesiones de transmisión.	<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	85.50 % (47.00 / 55.00)*100	83.30 % (30.00 / 36.00)*100	80.40 % (45.00 / 56.00)*100	81.40 % (48.00 / 59.00)*100	1
Entregar atención oportuna, inclusiva y con perspectiva de género, a los distintos tipos de requerimientos de la ciudadanía, a través de nuestros canales de contacto, asegurando el cumplimiento de tiempos de respuesta	Reclamos respondidos	<u>Eficacia/Producto</u> 2. Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en el año t/total de reclamos recibidos al año t)*100	95.40 % (311.00 / 326.00)*100	81.89 % (208.00 / 254.00)*100	85.00 % (238.00 / 280.00)*100	80.00 % (640.00 / 800.00)*100	2

definidos. Al mismo tiempo, fomentar el autocuidado en el uso responsable de los servicios y productos energéticos que se comercializan en el país, garantizando que la ciudadanía acceda a información relevante sobre sus derechos y deberes en materias de electricidad y combustibles dentro de los plazos establecidos.								
Elaborar y actualizar la normativa técnica en el sector energético, sujeta a la fiscalización de la SEC, mediante la creación de reglamentos y protocolos que reflejen las innovaciones y desarrollos del sector, así como las directrices del Ministerio de Energía, con el fin de asegurar que los usuarios y las usuarias del sistema cuenten con productos y artefactos que cumplan con los más altos estándares de seguridad y eficiencia energética.	Protocolos que permiten a la ciudadanía contar con sistema de productos y artefactos con mayor estándar de seguridad y mejor desempeño energético.	<u>Eficacia/Proceso</u> 3. Porcentaje de protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del plan de actualización de protocolos.	(Total de Protocolos elaborados y/o modificados el año t /N° de Protocolos definidos en el plan de actualización de protocolos)*100	100.00 % (15.00 / 15.00)*100	3			
Asegurar el correcto funcionamiento del sistema energético del país, en sus	Acciones de fiscalización e inspección a instalaciones de combustibles.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4. Porcentajes de tanques de combustibles	(N° de tanques de combustibles líquidos con resultado fuera de	19.00 % (66.00 / 339.00)*100	21.00 % (49.00 / 231.00)*100	20.00 % (62.00 / 310.00)*100	20.00 % (61.00 / 304.00)*100	4

<p>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.</p>		<p>líquidos con resultados fuera de norma en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos analizados en el año t.</p>	<p>norma en el año t/N° de tanques de combustibles líquidos analizados en el año t)*100</p>					
---	--	---	---	--	--	--	--	--

Notas:

- 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.

- 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.
- Se entienden por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutoria por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada.
- Se entiende por respuesta resolutoria la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso.
- 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.
- 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.
- 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 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.

4 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: Criterio de riesgo de incumplimiento de calidad, Adhesión/cumplimiento al monitoreo de calidad de los combustibles líquidos, Cantidad de tanques existentes por región y a la Capacidad de análisis del Laboratorio SEC.

Un tanque de combustibles líquidos con resultado 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.

El período de medición para los tanques de combustibles líquidos con resultado fuera de norma, considera la fecha del informe de análisis de la muestra del tanque respectivo, y ésta debe corresponder al período 1 de enero al 31 de diciembre del año t.

El total de tanques de combustibles líquidos analizados en el año t, corresponde a los tanques cuyas muestras han sido analizadas por el laboratorio de la Superintendencia en el año t.