

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2026
LEY DE PRESUPUESTOS 2026

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 2024	Estimado 2025	Estimado 2026	Notas
Objetivo 1. Fiscalizar instalaciones eléctricas, de gas y combustibles líquidos a lo largo del país, conforme a la normativa vigente, focalizando los recursos en aquellas áreas donde la acción de la SEC genera mayor impacto en la seguridad de la ciudadanía y en la eficiencia del sistema, contribuyendo así al funcionamiento seguro y continuo del sector energético.	Acciones de fiscalización e inspección a instalaciones de combustibles.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1. Porcentajes de tanques de combustibles líquidos con resultados fuera de norma en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos analizados en el año t.	(N° de tanques de combustibles líquidos con resultado fuera de norma en el año t/N° de tanques de combustibles líquidos analizados en el año t)*100	25.00 %	20.00 %	20.00 %	1
Objetivo 2. Elaborar y actualizar propuestas de normas técnicas y protocolos en materias energéticas sujetas a fiscalización, incorporando las directrices del Ministerio de Energía y los avances del sector, con el propósito de fortalecer el marco regulatorio que establece requisitos técnicos obligatorios para la seguridad y	Protocolos que permiten a la ciudadanía contar con productos y artefactos con mayor estándar de seguridad y mejor desempeño energético.	<u>Eficacia/Producto*</u> 2. Porcentaje de protocolos modificados en relación con el total de protocolos priorizados por riesgo.	(Protocolos modificados en el año t/Protocolos priorizados por riesgo en año t-1)*100	100.00 %	100.00 %	100.00 %	2

eficiencia de los productos y artefactos utilizados por las personas usuarias del sistema energético							
Objetivo 3. Tramitar concesiones eléctricas y permisos sectoriales, conforme a la normativa técnica vigente, para viabilizar la operación de instalaciones del sector energético, asegurando que cumplan con los estándares de seguridad, eficiencia y calidad exigidos por la regulación y las directrices del Ministerio de Energía.	Informes y proyectos de decreto de concesiones de transmisión.	<u>Calidad/Producto</u> 3. 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	84.40 %	81.40 %	81.70 %	3
Objetivo 4. Atender reclamos, consultas y solicitudes de información presentadas por la ciudadanía a través de los distintos canales de contacto institucionales, dentro de los plazos definidos, incorporando un enfoque inclusivo y con perspectiva de género; y difundir sus derechos y deberes en materias energéticas mediante acciones de información y educación accesibles y oportunas.	Reclamos respondidos	<u>Eficacia/Producto</u> 4. 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	53.01 %	70.00 %	85.00 %	4

* Indicador nuevo a partir de 2026

Notas:

- El muestreo y análisis de tanques se realiza conforme al programa anual de fiscalización de estaciones de servicio, el cual se define considerando: criterios de riesgo de incumplimiento de calidad, adherencia al monitoreo de calidad de los combustibles líquidos, cantidad de tanques existentes por región y la capacidad de análisis del laboratorio de la SEC.
Se considera un tanque de combustible líquido con resultado fuera de norma aquel cuya muestra, tomada por fiscalizadores de la SEC y analizada por el laboratorio, presenta al menos un parámetro que no cumple con las especificaciones de calidad vigentes.
El período de medición corresponde al año calendario (1 de enero al 31 de diciembre del año t), considerando como referencia la fecha del informe de análisis del laboratorio.

El total de tanques de combustibles líquidos analizados en el año t, corresponde al número de muestras analizadas por el laboratorio de la SEC durante el mismo período.

- 2 La priorización de los protocolos a modificar en el año t se realiza durante el año t-1 y considera los siguientes criterios:

- ☐ El riesgo que representan los productos para la ciudadanía.
- ☐ Requerimiento de otras Instituciones del Estado.
- ☐ Requerimiento de los Organismos de Certificación.
- ☐ Requerimiento de la industria.
- ☐ Requerimiento proveniente de denuncias.

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.

Se entenderá como protocolo modificado al momento de emitir la resolución exenta que aprueba dicho protocolo

- 3 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.

- 4 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.