

**FORMULACIÓN PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2025**  
**COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA**  
**INDICADORES TRANSVERSALES – ASOCIADOS A INCENTIVOS MONETARIOS**

Objetivo de Gestión	Nombre de Desempeño / Sistema de Gestión	Tipo de Compromiso	Fórmula de Cálculo / Etapas a comprometer /Compromisos específicos	Ponderación asignada	Meta o compromiso 2025	Notas o Requisitos Técnicos
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>	Medidas de Equidad de Género	Meta	<p><b><u>Medidas Comprometidas año 2025:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un Programa de Liderazgo con perspectiva de género e inclusión, dirigido a los distintos niveles de jefaturas de la organización, orientado a entregar conocimientos y generar competencias que fortalezcan la conducción de equipos, con liderazgos positivos, motivadores y participativos. La aplicación de dicho programa se iniciará en el año 2026. Plazo: A más tardar el 30 de octubre de 2025.</li> <li>2. Implementar acciones orientadas a mitigar los sesgos a los cuales se encuentran expuestos, nuestros/as funcionarias/os, al momento de relacionarse con los clientes externos, relevados en el estudio "Análisis con enfoque de género al rol regulador de la Comisión Nacional de Energía", contribuyendo con ello a un mejor ejercicio de nuestra función. Plazo: A más tardar el 31 de diciembre de 2025.</li> <li>3. Realizar un análisis de género respecto de la conformación de los Comités Consultivos del período 2022 - 2024, a fin de relevar el impacto de la participación femenina en las normas técnicas desarrolladas por la Comisión, en su rol de regulador del sector eléctrico.</li> </ol>	<b>5%</b>	37.5% (3/8) *100	1

Objetivo de Gestión	Nombre de Desempeño / Sistema de Gestión	Tipo de Compromiso	Fórmula de Cálculo / Etapas a comprometer /Compromisos específicos	Ponderación asignada	Meta o compromiso 2025	Notas o Requisitos Técnicos
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>	Estado Verde	Cumplir requisitos técnicos	<p><b>Etapa 1:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco de gobernanza del Sistema, creación del Comité Estado Verde, concientización de colaboradores y revisión de la política ambiental.</li> <li>2. Diagnóstico de la gestión ambiental del Servicio.</li> </ol> <p><b>Etapa 2:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño y formalización de la política de Gestión Ambiental.</li> <li>2. Elaboración del Plan de Gestión Ambiental para abordar brechas ambientales.</li> </ol> <p><b>Etapa 3:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Difusión de la política ambiental y continuación de, acciones de capacitación.</li> <li>2. Implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional.</li> </ol>	<b>30%</b>	Etapa 3	2
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	Meta	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	<b>15%</b>	129.23 % $\left[ \frac{(3.538.229 / 2.738.009) * 100}{1} \right]$	3
<b>Objetivo 3: Calidad de Servicio</b>	Transformación Digital	Cumplir requisitos técnicos	<p><b>Etapa 1:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco de gobernanza para el Sistema de Transformación Digital</li> <li>2. Diagnóstico de brechas en las dimensiones estratégicas de transformación digital</li> </ol> <p><b>Etapa 2:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración y difusión del Plan de Transformación Digital</li> </ol>	<b>20%</b>	Etapa 2	4

Objetivo de Gestión	Nombre de Desempeño / Sistema de Gestión	Tipo de Compromiso	Fórmula de Cálculo / Etapas a comprometer /Compromisos específicos	Ponderación asignada	Meta o compromiso 2025	Notas o Requisitos Técnicos
<b>Objetivo 3: Calidad de Servicio</b>	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Cumplir requisitos técnicos	<p><b><u>ETAPA 1 Objetivo 1:</u></b></p> <p>1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.</p> <p><b><u>ETAPA 1 Objetivo 2:</u></b></p> <p>1. El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.</p> <p><b><u>ETAPA 2 Objetivo 1:</u></b></p> <p>1. El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.</p>	<b>20%</b>	Etapa 2	5

**Notas o Requisitos Técnicos**

**1. Medidas de Equidad de Género:**

- Diseñar un Programa de Liderazgo con perspectiva de género e inclusión, dirigido a los distintos niveles de jefaturas de la organización, orientado a entregar conocimientos y generar competencias que fortalezcan la conducción de equipos, con liderazgos positivos, motivadores y participativos. La aplicación de dicho programa se iniciará en el año 2026. Plazo: A más tardar el 30 de octubre de 2025.

- Implementar acciones orientadas a mitigar los sesgos a los cuales se encuentran expuestos, nuestros/as funcionarias/os, al momento de relacionarse con los clientes externos, relevados en el estudio "Análisis con enfoque de género al rol regulador de la Comisión Nacional de Energía", contribuyendo con ello a un mejor ejercicio de nuestra función. Plazo: A más tardar el 31 de diciembre de 2025.
- Realizar un análisis de género respecto de la conformación de los Comités Consultivos del período 2022 - 2024, a fin de relevar el impacto de la participación femenina en las normas técnicas desarrolladas por la Comisión, en su rol de regulador del sector eléctrico.

## **2. Sistema Estado Verde:**

**ETAPA 1 - 1 Objetivo 1:** Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.

- a. El Servicio constituye el Comité Estado Verde, mediante una resolución, entre cuyos integrantes deberán incluir un representante de la Jefatura del Servicio. En caso de contar con dicho comité, lo pone en marcha.
- b. El Comité Estado Verde revisa la existencia de una resolución que apruebe la política ambiental o de sustentabilidad, que incluya al menos los siguientes aspectos: gestión de residuos y economía circular (Reducir, Reciclar y Reutilizar, 3R), eficiencia energética, gestión hídrica, gestión del papel y compras sustentables, así como mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores.
- c. El Servicio informa a la Red de Expertos/as el catastro de todos los inmuebles que utiliza el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos, viviendas fiscales, centros recreacionales y superficies no construidas, independientemente de la condición jurídica de la propiedad.
- d. El Servicio informa a la Red de Expertos/as el número de colaboradores por inmueble, es decir funcionarios/as de la dotación del Servicio, personal a honorarios, personal contratado bajo el código del trabajo, subcontratados y contratados bajo cualquier otra modalidad, incluyendo personal externo que se desempeñe en las dependencias de la institución.
- e. El Comité Estado Verde aprueba el alcance gradual de la implementación del Sistema Estado Verde, el que cuenta con la Opinión Técnica Favorable de la Subsecretaría del Medio Ambiente y la Subsecretaría de Energía, explicitando a cuáles de sus inmuebles y sus respectivos colaboradores se aplicará el Sistema Estado Verde en el primer, segundo y/o tercer año, en gestión energética, de vehículos, traslados de personas, papel, hídrica, de residuos y bienes muebles.
- f. El Comité Estado Verde determina la(s) actividad(es) de concientización en materia del Sistema Estado Verde y/o cambio climático, en las cuales participa al menos un 30% de los colaboradores del Servicio.
- g. Al menos el 30% de los usuarios/as de la Institución registrados en Mercado Público ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)), en rol de supervisor y operador participa en las capacitaciones que provee la Dirección de Compras y Contratación Pública en materia de compras sustentables.
- h. Al menos el 20% de los funcionarios/as que pertenecen a la planta directiva o son jefaturas de segundo o tercer nivel jerárquico participa en dichas capacitaciones.

**ETAPA 1 - Objetivo 2:** Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.

- a. El Servicio desarrolla -y aprueba a través del Comité Estado Verde- un diagnóstico de su gestión ambiental en el período t (comprendido entre noviembre del año t-1 hasta octubre del año t), y lo reporta a la Red de Expertos/as mediante la plataforma [www.gestionaenergia.cl](http://www.gestionaenergia.cl) a más tardar el 31 de diciembre del año t, de quienes obtiene una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información. Este diagnóstico de la gestión ambiental considera la existencia o inexistencia de los siguientes aspectos y sus fundamentaciones en cada uno de los inmuebles del alcance aprobado de conformidad al Objetivo N°1, Requisito Técnico N°5:
- b. La gestión energética: • Resultado para el período t del indicador de Eficiencia Energética, cuya fórmula de cálculo es: (Consumo Total de Energía (CTE) en el período t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados con información de facturación por parte del Servicio en el período t). • Para el cálculo de dicho indicador se considerará el consumo de electricidad y gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado), excluyendo la electricidad que provenga de sistemas fotovoltaicos de auto consumo. • Se deberá reportar el consumo de electricidad y gas natural o de cañería, para todos los inmuebles utilizados por el Servicio, con información de facturación, independiente de la condición del medidor (compartido o no). • Se deberá reportar el consumo de otras fuentes energéticas distintas a las electricidad y gas de cañería que puedan haber ocurrido durante el período t.
- c. La gestión de los vehículos: • Inventario de sus vehículos propios, completo y actualizado al año t. • Kilómetros (Kms) recorridos durante el período t de cada uno de ellos.
- d. Traslados de personas: • Resultado de la encuesta origen-destino, provista por la Red de Expertos/as, aplicada al menos al 50% de los colaboradores del alcance definido, en el período t. • Contabilización del total de viajes por trabajo en avión ida y vuelta en el período t.
- e. La gestión del papel: • Procedimientos formales (instructivos, protocolos, órdenes de servicio de uso eficiente del papel, u otro tipo de formalidad) destinados a disminuir el consumo de papel (impresión a doble cara, con bajo consumo de tinta u otras). • N° de impresiones realizadas y su tipo (en blanco y negro y a color) por impresora y/o fotocopidora. • N° de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas. • Gasto del período t en resmas de papel.
- f. La gestión hídrica: • Catastro de artefactos, señalando cuántos se encuentran en buen estado (funciona según lo esperado); regular (presenta fugas o fallas que lo hacen ineficiente); y mal estado (no funciona), y cuántos usan tecnología de eficiencia hídrica. • N° de metros cúbicos (M3) de agua consumidos. • N° de litros de agua envasada adquiridos por el Servicio.
- g. La gestión de los residuos: • Procesos de reciclaje de residuos, que incluya registros de pesaje y la entrega de certificados de disposición y trazabilidad. • Catastro de contenedores que señale su ubicación y tipo de material de reciclaje. • Kilogramos de residuos reciclados por material. • Descripción de prácticas de reutilización de papel, si las hay. 2.5. Sistema ESTADO VERDE • Kilogramos de residuos no reciclados.
- h. La gestión de bienes muebles: • Procedimiento para dar de baja los bienes muebles. • Inclusión de acciones para su reciclaje o reutilización en dicho procedimiento.
- i. La gestión de compras sustentables: • Resultado para el período t del indicador “Licitaciones públicas adjudicadas y compras ágiles realizadas con requisitos de sustentabilidad”, cuya fórmula de cálculo es  $(N^{\circ} \text{ de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas que utilicen criterios de evaluación y/o requisitos sustentables} / N^{\circ} \text{ de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas en rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad}) \times 100$ .

**ETAPA 2 - Objetivo 1:** Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.

- a. El Servicio, a través del Comité Estado Verde y como resultado de la revisión realizada en la etapa 1, elabora, actualiza o mantiene la política interna de gestión ambiental y la relación con las definiciones estratégicas institucionales, con participación consultiva, y la formaliza mediante Resolución Exenta del Servicio.
- b. El Servicio, bajo la coordinación del Comité Estado Verde, desarrolla una campaña de concientización en materia de estado verde y/o cambio climático a sus colaboradores y continua la capacitación en compras sustentables a sus operadores y supervisores de Mercado Público.
- c. En la campaña de concientización y la capacitación se incrementan -respecto de la etapa 1- los porcentajes de colaboradores concientizados y de jefaturas y/u operadores y supervisores de Mercado Público capacitados, respectivamente. Dichos porcentajes cuentan con la Opinión Técnica Favorable de la Red de Expertos/as.
- d. El Servicio incorpora la temática medioambiental en su Plan Anual de Capacitación (PAC).

**ETAPA 2 - Objetivo 2:** Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.

- a. El Servicio elabora – y aprueba a través del Comité Estado Verde - el Plan de Gestión Ambiental, y lo reporta a la Red de Expertos/as mediante la plataforma [www.gestionaenergia.cl](http://www.gestionaenergia.cl) a más tardar el 31 de diciembre del año t, de quienes obtiene una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información.
- b. El Plan de Gestión Ambiental aprobado debe contener al menos: • Priorización de las brechas ambientales detectadas en el diagnóstico, atendiendo criterios de urgencia y factibilidad técnica. • Objetivos y acciones para reducir las brechas priorizadas en gestión energética, de vehículos, de uso de papel, hídrica, residuos, baja de bienes y compras, según corresponda. • Diseñar o ajustar procedimientos formales destinados a monitorear y/o mejorar su desempeño medio ambiental. • Indicadores y/o ajustes en la metodología para registrar el monitoreo de dichos desempeños de manera cuantitativa.
- c. El Servicio Implementa en el año t una iniciativa o proyecto piloto de sustentabilidad en la gestión interna.
- d. El Servicio elabora un Programa de Trabajo del Plan de Gestión Ambiental que contiene tareas, plazos y responsables para el año t+1

**ETAPA 3 Objetivo 1:** Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.

- a) El Servicio implementa una campaña de difusión de la política de gestión ambiental entre sus colaboradores.
- b) El Servicio realiza las capacitaciones asociadas a la temática medioambiental, de acuerdo con su Plan Anual de Capacitación (PAC).

**ETAPA 3 Objetivo 2:** Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.

- a) El Servicio ejecuta las acciones planificadas en su plan de gestión ambiental. Cada acción se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella.

- b) El Servicio mide los indicadores y si corresponde, calcula la huella de carbono organizacional.
- c) El Servicio registra los costos de cada acción y su vinculación a ítems presupuestarios.
- d) El Servicio ejecuta cada tarea establecida en el programa de trabajo del Plan de Gestión Ambiental

### **3. Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29**

- a. Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros), con sus ítems y asignaciones, se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias.
- b. Se entiende por gasto del subtítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público, incluidos todos sus ítems y asignaciones.
- c. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes, considerando exclusivamente los ítems 04 Mobiliario y Otros, 05 Máquinas y Equipos y 07 Programas Informáticos.
- d. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en base devengado.
- e. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados.
- f. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t.
- g. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t.
- h. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución entre el 1 y el 31 de diciembre del año t.
- i. Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 10. Las cifras se expresan en Miles de \$ de cada año.

### **4. Transformación Digital**

**Eta**pa 1 **Objetivo 1:** Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.

La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso:

- a) Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos:
  - Coordinador(a) de Transformación Digital.
  - Representante de la jefatura de tecnologías de la Información (o su equivalente).
  - Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios.
  - Representante de las áreas operativas y de apoyo.

Para los Servicios que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, de los distintos niveles jerárquicos.

**Etapas 1 y 2:** Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.

1.-La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes, ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos(as), quienes deberán emitir una opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información.

2. En la dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, la institución aplica el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”, cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a sus usuarios, el servicio entregado a las personas, y monitorear el avance al soporte electrónico, el cual considerará:

- i. Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales.
- ii. Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado.
- iii. Envío de notificaciones por medios electrónicos.
- iv. Utilizar una o más plataformas electrónicas.
- v. Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado.
- vi. Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado.

3. En la dimensión de calidad web, la institución aplicará el instrumento “Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales” en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado, selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as). 4. En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará el instrumento “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado”, cuyo objetivo es evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos.

**Etapa 2 Objetivo 1:** Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.

1. La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital.

El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) en términos de completitud y coherencia, y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución.

2. El plan de transformación digital se diseñará con un horizonte de trabajo de al menos 3 años, el que deberá actualizarse si corresponde y considerará al menos los siguientes contenidos:
  - a. Objetivo general.
  - b. Descripción de las principales brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico.
  - c. Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnologías de la Información (Evaltíc), que detallan al menos los siguientes contenidos:

- Objetivo.
  - Área responsable de la iniciativa.
  - Estimación de costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación.
  - Cronograma de actividades, hitos e indicadores que permitan evaluar el avance de la iniciativa.
3. La institución difunde el plan de transformación digital entre el personal de planta, contrata, honorarios y regido por el Código del Trabajo, de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).

## 5. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

**ETAPA 1 Objetivo 1:** La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.

- 1.El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de Transformación Digital, a un(a) representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, finanzas, control de gestión, entre otras.
2. El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.
3. El Servicio define y coordina la(s) actividad(es) de concientización en materia de calidad de servicio, la(s) que cuenta(n) con aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital y en la(s) que participa el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.

**ETAPA 1 Objetivo 2:** El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.

- 1.El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, un diagnóstico de la calidad de servicio en el periodo t y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma <https://sistema.satisfaccion.gob.cl>, al 31 de diciembre del año t. Este diagnóstico considera los principales problemas a resolver en materia de calidad de servicio, identificando fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo, tomando como insumo la sistematización y análisis de los siguientes aspectos señalados en los requisitos técnicos N°2 al N°9.
2. El Servicio desarrolla la medición de satisfacción usuaria siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <https://satisfaccion.gob.cl>. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos(as) en un proceso sujeto a las normas de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación.
3. El diseño muestral de la medición de satisfacción usuaria debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).

4. El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada.
5. El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.
6. El Servicio sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.
7. El Servicio, sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión.
8. El Servicio sistematiza y analiza la información de la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).
9. El Servicio sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.
10. El Servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que dicha homologación. Este requerimiento es exigible para todos los requisitos técnicos que requieran participación, difusión u otros asociados a COSOC.

**ETAPA 2 Objetivo 1:** La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.

1. El Servicio deberá contar con una política de calidad de servicio vigente, considerando lo siguiente:
  - La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.
  - La aprobación de la jefatura de servicio. • La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).
  - La participación, durante el proceso de elaboración de la política, del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.
2. La política de calidad de servicio deberá contener al menos lo siguiente:
  - Principios orientadores.

- Objetivos.
- Relación con las definiciones estratégicas institucionales.
- Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios.
- Actores y roles.
- Directrices y líneas de acción.

3. El Servicio deberá difundir la política de calidad de servicio entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1. 4. El Servicio diseña un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un horizonte de 3 años y lo actualiza si corresponde, a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución y lo siguiente:

- La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital.
- La aprobación de la jefatura del servicio.
- La participación, durante el proceso de diseño del plan, del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.
- La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).

5. El plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria deberá contener al menos lo siguiente:

- Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles.
- Actividades.
- Plazos de ejecución.
- Áreas responsables y participantes.
- Población objetivo de las actividades (definición y cuantificación).
- Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato y en los casos que corresponda, se incluyen los trámites que autoricen proyectos de inversión.
- Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan y sus metas, cuando corresponda.
- Indicadores asociados a reclamos y a solicitudes de acceso a la información pública y sus metas respectivas.
- Indicadores de satisfacción usuaria. • Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación de las actividades.
- Priorización de las actividades.
- Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios.

6. El servicio deberá difundir el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado),

directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.

**FORMULACIÓN INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO 2025  
COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA**

Formulación Indicadores estratégicos de desempeño 2025				
Objetivo estratégico al que se vincula	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2025	Notas
Generar información oportuna y correcta a través del monitoreo, seguimiento y proyección de los niveles de confiabilidad, sustentabilidad y precios de los mercados energéticos, con el objeto de apoyar la adecuada toma de decisiones.	Porcentaje de informes de Índices de Precios de Combustibles para Precio Nudo de Largo Plazo modificados por causas atribuibles a la CNE	(Total de informes de índices de precio de los combustibles para Precio Nudo de Largo Plazo modificados por causas atribuibles a la CNE en el período t/Total de informes de índices de precio de los combustibles para Precio Nudo de Largo Plazo considerados publicar en el período t)*100	8% (1/12) *100	1
Implementar la regulación económica de los mercados energéticos en los casos y formas que establezca la legislación, con el objeto de contribuir a generar las condiciones para un desarrollo confiable, sustentable	Porcentaje de decretos de precios de paridad y referencia, relativos a la Ley N° 19.030, modificados por causas atribuibles al informe técnico que elabora la CNE	(N° total de decretos de precios de paridad y referencia, relativos a la Ley N° 19.030, modificados por causas atribuibles al informe técnico que elabora la CNE en el periodo t/N° total de decretos de precios de paridad y referencia, relativos 0	2% (1/52)*100	2
Desarrollar, proponer y dictar, según corresponda, las normas legales, reglamentarias, técnicas, económicas y de seguridad que se requieran para lograr los objetivos de Política Energética en los mercados de referencia.	Porcentaje de Normas Técnicas dictadas y/o modificadas en el año t	(N° de normas técnicas dictadas y/o modificadas en el año t/N° total de normas técnicas planificadas dictar y/o modificar en el año t)*100	100% (1/1)*100	3

**Notas:**

1. Para efectos de indexar los contratos de suministro eléctrico establecidos en la Ley N° 20.018 "Modifica el marco normativo del Sector Eléctrico" el Departamento Hidrocarburos de la CNE debe determinar y publicar los Índices de Precios de Combustibles. Los índices se informan mensualmente al Departamento Eléctrico de la institución y además se publican en el sitio web, especificando los casos en que se han realizado correcciones. El departamento eléctrico debe publicar los indexadores, los cuales actualizan los contratos de suministro eléctrico a las distribuidoras, evitando así que no existan reliquidaciones por parte de las distribuidoras a sus clientes finales, como también a sus suministradores. Se considera la elaboración de un informe por mes.
2. De acuerdo con el artículo 8° de la Ley N° 19.030, que crea el Fondo de Estabilización de Precios del petróleo, la CNE debe informar semanalmente al Ministerio de Energía los precios de paridad y referencia de Kerosene doméstico para la emisión del decreto respectivo. En caso de error en alguna de las determinaciones y/o cálculos, que se encuentran contenidos en el informe técnico que elabora la CNE, ésta debe enviar un oficio que corrija lo anteriormente informado, habilitando al Ministerio de Energía para dictar un decreto rectificatorio que corrija los valores previamente señalados. Se ha considerado para efectos de cálculo un año de 52 semanas, desde el primer jueves del año.
3. El Plan Normativo Anual contendrá los planes y prioridades programáticas en materia de dictación o modificación de Normas Técnicas, sobre la base de las necesidades normativas para el correcto funcionamiento del sector eléctrico y las disponibilidades de recursos, en los que se trabajará en el año calendario, y los Procedimientos Normativos de años anteriores, cuyo trabajo continuará en desarrollo durante el año t, así como la planificación de Normas Técnicas a dictar y/o modificar durante el año t. El proceso de elaboración y modificación de Normas Técnicas contempla un proceso de participación ciudadana, mediante la integración de un comité consultivo especial que se constituye en la etapa inicial de desarrollo de cada proceso normativo, que tiene como función discutir acerca de un borrador que propone la CNE, efectuándose modificaciones al mismo durante esa etapa. Posteriormente, una vez elaborado el proyecto de Norma Técnica o de modificación de Norma Técnica en la etapa señalada anteriormente, se da inicio a la etapa de consulta pública, durante la cual los interesados pueden presentar observaciones al proyecto de Norma Técnica. Al término de la etapa de consulta pública y en atención a las observaciones formuladas, la CNE podrá abrir una nueva etapa de consulta pública. En algunos casos, dada la cantidad y complejidad de las observaciones, la Comisión puede reiniciar el proceso de elaboración y/o modificación de Norma Técnica, por lo que los plazos inicialmente establecidos para la dictación de una Norma Técnica podrían variar sustantivamente, estimándose en estos casos un promedio de 3 años para el proceso de elaboración y modificación de Norma Técnica. Asimismo, la planificación de Normas Técnicas a dictar y/o modificar durante el año podría cambiarse, en atención a las prioridades regulatorias de seguridad o económicas del país. El Plan Normativo Anual deberá ser aprobado mediante Resolución Exenta a más tardar el 15 de diciembre del año t-1, pudiendo ser modificado, mediante resolución fundada, a más tardar el 30 de septiembre del año t. Se entenderá que una Norma Técnica modificada y/o dictada está concluida una vez esté publicada en el Diario Oficial. Preliminarmente, se considerará como denominador 1 norma técnica planificada dictar y/o modificar durante el año t (dada la exigencia metodológica de establecer a priori un numerador y denominador). Sin embargo, este número (1) es variable, ya que depende del número de Normas Técnicas efectivamente planificadas dictar y/o modificar en el Plan Normativo Anual correspondiente al año t