

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA	12
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	CAPÍTULO	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales 	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1 IDF-3 Cumplimiento de normas y/o instrucciones por establecimientos industriales (%) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° de EI que cumplen estándar o compromiso/N° de EI (con resolución de monitoreo + con instrucción)	57.0 % 11000.0/193.0	55.6 % 12000.0/216.0	59.9 % 19900.0/332.0	N.M.	65.0 % 6500.0/100.0	65.0 % 6500.0/100.0	10%	Reportes/Infor mes Reportes trimestrales de industrias. Reporte anual de la SISS.	1	1
<ul style="list-style-type: none"> Procesos de fiscalización y de intercambio de información con los regulados 	<u>Calidad/Producto</u> 2 IF-1 Duración del proceso sancionatorio (días) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Días de duración del proceso	N.M.	114.9 días 114.9	65.9 días 65.9	79.2 días 79.2	90.0 días 90.0	90.0 días 90.0	10%	Reportes/Infor mes Reportes trimestrales de avance.	2	2
<ul style="list-style-type: none"> Normas técnicas y estándares 	<u>Eficacia/Proceso</u> 3 Participación en elaboración de normas. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	0,4*participación del SISS en generación de normas(%) + 0,6*Asistencia reuniones Comité técnico INN y Comité operativo(%)	0 % 0	0 % 0	0 % 0	S.I.	0 %	70 % 70	10%	Reportes/Infor mes Resumen elaboración de normas. Reportes/Infor mes Actas de asistencia reuniones INN.	3	3

<p>●Institucional</p>	<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>4 Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100</p>	<p>79.0 % (165311.0/208641.0)*100</p>	<p>89.4 % (3084297.0/3449997.0)*100</p>	<p>81.8 % (3119675000.0/3812654000.0)*100</p>	<p>87.1 % (1431976000.0/1644143000.0)*100</p>	<p>90.0 % (900000.0/1000000.0)*100</p>	<p>80.0 % (80000.0/100000.0)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS</p>	<p>4</p>	<p>4</p>
<p>●Fijación tarifaria.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 IDC9 Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)*100</p>	<p>S.I.</p>	<p>94.0 % (94.0/100.0)*100</p>	<p>99.0 % (9900000.0/10000000.0)*100</p>	<p>99.5 % (99500000.0/100000000.0)*100</p>	<p>100.0 % (10000000.0/10000000.0)*100</p>	<p>100.0 % (1000000.0/1000000.0)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS</p>	<p>5</p>	<p>5</p>
<p>●Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>6 IDF12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio (%)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario/Avance programado)*100</p>	<p>100.0 % (100.0/100.0)*100</p>	<p>98.3 % (98.3/100.0)*100</p>	<p>144.0 % (144000.0/100000.0)*100</p>	<p>100.0 % (100000.0/100000.0)*100</p>	<p>100.0 % (100000.0/100000.0)*100</p>	<p>100.0 % (10000.0/10000.0)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS</p>	<p>6</p>	<p>6</p>
<p>●Fiscalización de empresas sanitarias y de establecimientos industriales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>7 IDF1 Mejoramiento de la calidad de servicio de las empresas sanitarias - Indicador Global (N° Clientes Equivalentes)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio/N° total de clientes)*1000</p>	<p>N.C.</p>	<p>233.0 (233.0/1.0)*1.0</p>	<p>135.0 (135.0/100.0)*100.0</p>	<p>200.0 (200.0/100.0)*100.0</p>	<p>222.0 (222.0/100.0)*100.0</p>	<p>200.0 (200.0/100.0)*100.0</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte trimestral al Sistema de Control de Gestión SISS (a partir de la base de datos del sistema INDICAD)</p>	<p>7</p>	<p>7</p>
<p>●Otorgamiento de concesiones.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p>	<p>(N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de</p>	<p>0.0 %</p>	<p>64.7 % (225.0/348.0)*100</p>	<p>83.0 % (83.0/100.0)*100</p>	<p>74.3 % (743.0/1000.0)*100</p>	<p>75.2 % (264.0/351.0)*100</p>	<p>75.0 % (75.0/100.0)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte</p>	<p>8</p>	<p>8</p>

	8 IDC2 Proporción de Planes de desarrollo actualizados (%) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	desarrollo totales)*100								trimestral al Sistema de Control de Gestión SISS		
•Información relevante del sector sanitario	<u>Calidad/Producto</u> 9 IDEN1 Calidad de productos y servicios DEN (%) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de calificaciones de calidad de servicios y productos/N° de encuestas)*100	N.C.	68.0 % (68.0/100.0)*100	71.7 % (71700.0/100000.0)*100	66.2 % (66200.0/100000.0)*100	85.0 % (85000.0/100000.0)*100	85.0 % (8500.0/10000.0)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS	9	9

Notas:

1 Este indicador mide el cumplimiento de las normas respectivas para industrias que tienen resolución de monitoreo y que les obliga a informar su autocontrol, y también el cumplimiento de las instrucciones que hayan sido impartidas por la SISS, ya sea como parte de un proceso sancionatorio o por otro motivo. (IDF3 Indicador División de Fiscalización N° 3).

2 Se mide la duración del proceso sancionatorio, desde el inicio del procedimiento hasta la aplicación de la sanción o la definición de no aplicarla, considerándose los análisis de los respectivos descargos por parte de las concesionarias o industrias. (IF1 Indicador Fiscalía N° 1).

3 (i) La participación de la SISS en al menos 8 normas por semestre, en cualquiera de las etapas que corresponden a su generación, desde su inicio con la elaboración del anteproyecto hasta el término del estudio del proyecto. Se medirá como % del número de normas indicado, con ponderación 0.4.

(ii) Asistencia a lo menos al 90% de las reuniones de Comité Técnico del INN para la elaboración de normas técnicas y de Comité Operativo para la elaboración de normas de emisión o de calidad ambiental. Se medirá como % del 90% del total de reuniones, con ponderación 0.6.

4 El valor del año 2002 debe corregirse: numerador 2.709.296, denominador 3.449.997, resultado 78,5 %.

Respuesta a observación DIPRES: El gasto total incluye todos los subtítulos y el gasto de operación corresponde a los subtítulos 21 y 22.

Se requiere agregar la sigla de identificación interna: IUAD-6.

5 Indicador de Producto. La fijación tarifaria tiene definidos varios indicadores de resultados en el SIG, los que se calculan para cada proceso tarifario (cada 5 años) y para cada empresa. No es posible consolidar en un solo indicador pues se compensarían los resultados de las diferentes empresas. Tampoco es posible fijar metas, dado que si bien reflejan resultados de la SISS no dependen sólo de sus acciones (una empresa puede obtener mayor rentabilidad por una mejor gestión y no necesariamente porque la tarifa esté sobredimensionada, o bien la tarifa puede quedar por encima del valor determinado por la SISS luego que la Comisión de Expertos así lo disponga).

La composición de este indicador cambia de acuerdo al período: si es previo a fijación de tarifas incluye estudios metodológicos, si es durante la fijación de tarifas incluye estudios tarifarios. Año 2004 incluye estudios de tarifas de Aguas Andinas y ESVAl y sus diversos componentes. Año 2005 incluirá estudios de otras empresas. (IDC9 Indicador División de Concesiones N° 9).

6 Indicador De Producto. Corresponde a la verificación del cumplimiento del programa anual de fiscalización en todos sus componentes: agua potable, aguas servidas, Riles, calidad de servicio, atención a usuarios, aplicación de tarifas, etc. (IDF12 Indicador División de Fiscalización N° 12).

7 El indicador mide en N° de clientes equivalentes expuestos a falla en alguno de los aspectos que se miden con los indicadores de calidad de servicio (presión, calidad AP, continuidad de AP y alcantarillado, reclamos, precisión en la facturación y presión), tal como está descrito en la fórmula, por lo tanto es un amplio indicador de resultado. N° de clientes equivalentes = clientes afectados por una falla de servicio, penados por el factor de gravedad de la falla.

Para el indicador de Calidad de servicio no se tiene avance a junio de 2004 porque se calcula anualmente. (IDF1 Indicador División de Fiscalización N° 1).

8 Indicador de resultado intermedio porque es condición necesaria para que el plan de desarrollo se lleve a cabo, impactando a los beneficiarios. Plan de desarrollo actualizado es todo el que tiene menos de cinco años de antigüedad. (IDC2 Indicador División de Concesiones N° 2).

9 La calidad se mide por encuesta a usuarios de los productos, midiéndose los siguientes aspectos: contenidos o selección de temas, calidad y profundidad de los análisis, fundamentación de resultados y conclusiones, oportunidad, periodicidad, formato de entrega, extensión del informe, calidad de la redacción, gráficos y cuadros autoexplicativos y contribución de la publicación. (IDEN1 Indicador División Estudios y Normas N° 1).

Supuesto Meta:

1 Mantención de meta 2004.

2 Mantención de meta 2004.

3 Sin supuestos.

4 Dado valor preliminar del proyecto de presupuesto se rebaja a este valor.

5 El cumplimiento de programa debe ser 100%.

6 El cumplimiento de programa debe ser 100%.

7 Se rebaja meta 2004.

8 El porcentaje de PD actualizados prácticamente se mantiene porque en cada año se desactualizan y actualizan determinadas cantidades.

9 Dados valores obtenidos se mantiene meta 2004.