

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	<b>PARTIDA</b>	12
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	<b>CAPÍTULO</b>	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	<u>Eficacia/Productos</u>  1 Cumplimiento del Programa de Controles Directos de efluentes de Establecimientos Industriales generadores de Riles (residuos industriales líquidos)  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Controles directos realizados/Controles directos programados)* 100	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	100.0 % (320.0/320.0)*100	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS	1	
•Fijación tarifaria.	<u>Eficacia/Productos</u>  2 Cumplimiento del programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%)  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)* 100	109.0 % (109.0/100.0)*100	240.4 % (240.4/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS	2	
•Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Eficacia/Productos</u>  3 Cumplimiento del programa de fiscalización de calidad de servicio de empresas sanitarias (%)  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario/Avance programado)* 100	103.4 % (103.4/100.0)*100	104.3 % (104.3/100.0)*100	117.0 % (117.0/100.0)*100	98.5 % (98.5/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	100.0 % (100.0/100.0)*100	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS	3	

		100										
•Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Calidad/Resultado Final</u>  4 Porcentaje de clientes de empresas sanitarias afectados por fallas del servicio  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de clientes equivalentes con falla en el servicio /N° total de clientes del país)*100	1.4 % (53152.0/3796551.0)*100	1.8 % (180.0/10000.0)*100	1.9 % (72704.0/3777438.0)*100	N.M.	2.0 % (80062.4/4003121.0)*100	2.0 % (82464.3/4123214.6)*100	10%	<u>Reportes/Infor mes</u> Reporte anual al Sistema de Control de Gestión SISS (a partir de la base de datos del sistema INDICAD)	4	
•Otorgamiento de concesiones.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  5 Proporción de Planes de desarrollo de las empresas sanitarias actualizados (%) (menos de cinco años de antigüedad)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100	75.6 % (263.0/348.0)*100	94.8 % (326.0/344.0)*100	98.9 % (352.0/356.0)*100	98.9 % (352.0/356.0)*100	98.9 % (352.0/356.0)*100	95.6 % (349.0/365.0)*100	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Reporte trimestral al Sistema de Control de Gestión SISS	5	
•Información relevante del sector sanitario	<u>Eficacia/Producto</u>  6 Grado de actualización del sitio web SISS  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(suma ponderada de todas las secciones del sitio web (valor sección 1 si actualizada y 0 si no actualizada)/Número de secciones totales del sitio web)*100	N.M.	98.6 % (98.6/1.0)*100	97.3 % (97.3/1.0)*100	95.3 % (95.3/100.0)*100	95.2 % (314.0/330.0)*100	93.0 % (307.0/330.0)*100	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Sitio web SISSReporte periodico SIG  <u>Formularios/Fichas</u> Ficha que señala las fechas de actualización de cada cuerpo del sitio web siss	6	
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  7 Porcentaje de atenciones de reclamos respondidas en el plazo  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de atenciones con plazo de respuesta inferior a 30 días	11.8 % (754.0/6399.0)*100	10.1 % (744.0/7360.0)*100	15.0 % (1161.0/7743.0)*100	12.1 % (474.0/3925.0)*100	83.0 % (5159.0/6216.0)*100	82.7 % (6200.0/7500.0)*100	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de	7	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	hábiles/Número de atenciones totales en oficinas SISS y oficinas en convenio)*100								Gestión SISS		
--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

1 Se destinaron \$100 millones para la realización de controles directos de efluentes de establecimientos industriales. Considerando los precios de mercado de éstos se supuso un precio aproximado promedio de \$312.500. Se supuso además que no surgirán imprevistos que por motivos ajenos a la SISS como la fuerza mayor o la decisión de una instancia superior a la SISS que impidan realizar los controles directos programados.

2 Conforme al presupuesto se realizarán 13 estudios

1. Estudio Análisis validación de costos y gastos de las empresas sanitarias (ejercicios 2007 y 2008).
2. Estudio Análisis perfeccionamientos metodológicos y bases tarifarias.
3. Estudio Análisis perfeccionamientos metodológicos y de fiscalización.
4. Estudio Análisis perfeccionamiento y actualización de la metodología de determinación de la tasa costo de capital.
5. Estudio Análisis resultados del sistema de valorización de infraestructura sanitaria.
6. Estudio Análisis sistema administración de contratos y servicios de terceros.
7. Estudio Determinación de los precios unitarios de los equipos para plantas de tratamiento de aguas servidas.
8. Estudio Análisis de la eficiencia del sector sanitario (ganancias de eficiencia).
9. Estudio Tarificación de las grandes plantas de tratamiento de aguas servidas.
10. Análisis determinación de tarifas proceso 2009-2014 SERVICOMUNAL.
11. Análisis determinación de tarifas proceso 2009-2014 Aguas Décima.
12. Análisis determinación tarifas (5° proceso tarifario) ESVAL etapa I.
13. Análisis determinación tarifas (5° proceso tarifario) Aguas Andinas etapa I.

La medición supone que los 13 se realizarán de acuerdo a la programación establecida en las bases y que no surgirán imprevistos por motivos ajenos a la SISS como la interposición de recursos legales por parte de terceros o la fuerza mayor, que impidan la realización los estudios en los plazos establecidos.

3 En concordancia con la formulación presupuestaria se estimó la realización durante 2008 de aproximadamente 150 controles directos de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas, 40 controles directos de calidad del agua potable, 30 fiscalizaciones directas a las principales empresas sabinarias del país, 10 auditorías de presiones y micromedición. Se supone que no surgirán imprevistos que obliguen a desviar los recursos a otras actividades derivadas por denuncias, modificaciones legales y otros que no dependen de la Superintendencia. Se supuso además que no surgirán imprevistos que por motivos ajenos a la SISS como la fuerza mayor o la decisión de una instancia superior a la SISS que impidan realizar las fiscalizaciones propuestas en el proyecto de presupuesto.

4 Se supuso un crecimiento anual promedio histórico en el número de clientes de los servicios de agua potable y alcantarillado de un 3%. Asimismo se mantuvo el estándar de un máximo de clientes con fallas de servicio de 2% considerando estándares de clase mundial .

5 A diciembre de 2007 existen 355 planes de desarrollo, de los cuales 349 se encuentran actualizados.

Se supuso un incremento durante 2008 de 10 nuevas concesiones.

Por otra parte, se estimó que de los 349 actualmente actualizados, 4 se desactualizan durante 2008 (la vigencia de los planes es de 5 años)

Se supuso que una tasa histórica de incumplimiento por parte de las empresas en la entrega de planes de desarrollo o de discrepancias entre la SISS y las empresas, de un 60%.

De esta manera la estimación es:

$$(349-4+4) / (355+10) = 349 / 365 = 95,6\%$$

6 Se supuso que el nuevo sitio web que se está desarrollando mantiene el número de secciones en 330. supuso un incumplimiento un 2% mayor al histórico registrado considerando las adaptaciones que se deban realizar a propósito del nuevo sitio.

Los organismos externos que proveen información a la SISS cumplen con los plazos solicitados.

No se produce una decisión de una instancia superior a la SISS que impidan actualizar el sitio.

No se producen una situación de fuerza mayor. El año 2008 se lanzará un nuevo sitio web que será actualizado mediante una nueva herramienta actualmente en implantación.

Por tanto la meta también supone que no existirán problemas informáticos que impidan la adecuada actualización del sitio.

7 Considerando las cifras 2007 y la apertura de nuevas oficinas regionales durante 2008 se estimó una cifra de 7500 atenciones a realizar durante 2008 (un 7% de incremento por efecto de la difusión de las nuevas oficinas), de las cuales un 83% se responderán en el plazo legal de 30 días. Se supuso un 5% menos respecto de lo alcanzado a noviembre en 2007 considerando el nuevo personal que atenderá en las nuevas oficinas regionales que debe ser debidamente capacitado.