

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

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

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	55.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	15.00	3
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de estudios tarifarios de concesionarias sanitarias elaborados por la SISS e intercambiados con la concesionaria en el plazo establecido en DFL N°70/88.	$(N^{\circ} \text{ de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N}^{\circ}70/88 / N^{\circ} \text{ Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N}^{\circ}70/88) * 100$	100 % [[6 /6 ]*100]	45.00	1
2	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$	Mide	5.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	Mide	5.00	3

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$	Mide	10.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	Mide	10.00	
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	Mide	10.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	$\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t} / N^{\circ} \text{ Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t}$	Mide	5.00	4

2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	Mide	5.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	60.00 % [(6.00 /10.00 )*100]	5.00	

#### Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	6

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El servicio compromete el objetivo de gestión de eficiencia institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Oficio 2059, con excepción del indicador de porcentaje de ejecución de gasto de subtítulo 22 y 29.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	El servicio compromete el Objetivo de eficiencia institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Oficio 2059, no obstante el indicador porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t, se compromete para medir correctamente.
Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	El servicio compromete el objetivo de gestión eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Oficio 2059, con excepción del indicador de porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del programa de trabajo anual en el año t.

Notas:

- 1 Dentro de los procesos tarifarios existe la posibilidad que la SISS acuerde con la empresa sanitaria una postergación (por fuerza mayor, o para retardar un estudio tarifario con el objeto de hacerlo coincidir en tiempo con otro estudio tarifario) o prórroga (mantener la tarifa existente por otros 5 años, de acuerdo al artículo 12 del DFL 70), en ambos casos, el estudio tarifario no se realiza (y en consecuencia, no se intercambia) porque el proceso de cálculo tarifario tomó una vía alternativa. Lo anterior está previsto en los medios de verificación de este indicador, por cuanto consideran: Actas de intercambio, Actas de prórroga u Oficio de postergación de los estudios, en el año t.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios debe proponer al Ministerio de Economía las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes, por los servicios de provisión de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas. Las tarifas máximas se fijan mediante decreto de ese ministerio y su periodo de vigencia es de cinco años. La legislación vigente establece que tanto la concesionaria como la Superintendencia de Servicios Sanitarios realizan paralelamente los estudios y cálculos de la tarifa. El DFL MOP 70 establece que cinco meses antes del término de vigencia de las tarifas, la Superintendencia debe intercambiar los estudios con la concesionaria, ante notario, de modo tal que éstos quedan a disposición de ambas partes a contar de ese momento. La prestadora puede presentar discrepancias al estudio de la Superintendencia dentro de los 30 días siguientes al señalado intercambio. Posterior a ello, dentro de los 15 días siguientes a la formulación de discrepancias, la Superintendencia y el prestador pueden lograr acuerdo directo, y, si ello no ocurre, la autoridad convoca a una comisión de expertos encargada de dirimir dichas diferencias. Si hay acuerdo, se decretan las nuevas tarifas. De lo contrario, las discrepancias son analizadas por una comisión de tres expertos que las dirimen. Finalmente, el Ministerio de Economía decreta las nuevas tarifas que son publicadas en el Diario Oficial.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Tarifas, D.F.L. MOP N° 70/88 y sus modificaciones posteriores, las tarifas de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado tienen una vigencia de 5 años. Durante el año t corresponde, por tanto, la realización de los estudios tarifarios de aquellas empresas a las que vencen sus tarifas.

En caso que se acuerde la prórroga o postergación en el año t-1 de un estudio cuyo intercambio se ha programado para el año t, se rebajará del denominador dicho estudio. De igual modo, para aquellos estudios cuya fecha máxima de realización de intercambio es en el año t+1 pero que se ha programado adelantarlo para el año t, en caso que finalmente se establezca su realización para el año t+1, también deberá rebajarse del denominador.

Finalmente, se tiene el caso particular de ¿Servicios Sanitarios de la Estación? que actualmente cuanta con un administrador provisional y cuyo intercambio debe realizarse a más tardar el 1/9/2019. Si una nueva empresa se hace cargo de prestar el servicio en dicho sector, podría modificarse la fecha de realización de su estudio de intercambio. ¿El año 2020 los estudios tarifarios tendrán un estándar básico. Al no contarse con el total solicitado para ejecutar los estudios tarifarios y, dada la obligación legal de ejecutarlos conforme al calendario del proceso quinquenal de cálculo de tarifas. El no contar con, al menos los recursos necesarios para cubrir las actividades que demanda la elaboración de los estudios correspondientes, en la cantidad de M\$ 1.886.149, no solo pone en riesgo el cumplimiento de la obligación legal contenida en el artículo 8° de la Ley de Tarifas, sino que además aun cuando fuere posible cumplir con la obligación legal, dejaría a la Superintendencia en una situación de absoluta asimetría frente a los estudios de las empresas, lo que tendría como consecuencia directa incrementos sustantivos de tarifas a los usuarios (las empresas han solicitado en sus estudios incrementos sobre el 20% en las cuentas a los usuarios), al no poder ser la autoridad una contraparte bien documentada frente a enorme cantidad de recursos que las empresas destinan a estos estudios. Basta considerar, para hacerse una idea al respecto, que los ingresos de ESSBIO, Nuevosur, Aguas de Antofagasta-Tratacal-Econnsa, Aguas del Valle, ESSAL, Aguas Patagonia, Aguas Magallanes y SMAPA (Principales empresas a tarifificar durante el año 2020-2021) superan los M\$ 2.400.000.000 durante el quinquenio a tarifificar.

Cabe destacar por otra parte, que los plazos que la ley establece son perentorios, ya que retrasos en la elaboración de los estudios podrían determinar retraso en la entrada en vigencia de los nuevos decretos tarifarios, con un grave efecto para la ciudadanía, puesto que los incrementos que hubieren deben ser aplicados de forma retro

- 2 Para efectos de medición de este indicador, se considerarán los hallazgos detectados desde el año t-1 y siguientes. El alcance en la medición de este indicador considerará todas las entidades que de acuerdo al marco legal vigente le corresponde fiscalizar a la SISS, competencias que derivan principalmente de la ley N° 18.902 Ley de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, particularmente en su artículo 2°- y del Reglamento de Concesiones Sanitarias D.S. MOP 1.199/04, sin perjuicio de las normas de emisión y técnicas que se aplican a cada fiscalización en particular
- 3 El alcance en la medición de este indicador considerará todas las entidades que de acuerdo al marco legal vigente le corresponde fiscalizar a la SISS, competencias que derivan principalmente de la ley N° 18.902 Ley de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, particularmente en su artículo 2°- y del Reglamento de Concesiones Sanitarias D.S. MOP 1.199/04, sin perjuicio de las normas de emisión y técnicas que se aplican a cada fiscalización en particular.
- 4 El nombre del trámite: Reclamo contra empresas sanitarias responsables de los servicios de agua potable y alcantarillado urbano  
ID:1000490007 Reclamo o denuncia contra empresas sanitarias responsables de los servicios de agua potable y alcantarillado urbano  
El nombre del producto Respuesta a reclamos contra las empresas sanitarias responsables de los servicios de agua potable y alcantarillado urbano.  
El trámite inicia cuando el reclamo es recepcionado por el servicio en la plataforma SAC (plataforma propia de la SISS para atención de clientes), independiente del canal de ingreso.  
El trámite finaliza cuando el ciudadano recibe la respuesta entregada en los siguientes casos:  
1.-En el caso de respuesta mediante correo electrónico la atención se registrará como finalizada en el momento que el cliente accede al link (contenido en el correo electrónico), para revisar la respuesta publicada.  
2.- En el caso de respuesta presencial, con el comprobante de atención o visita a terreno firmado por el ciudadano como constancia.