

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2016

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	6	80.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	6	20.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0	0.00%
			Total	12	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Equidad de Género	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador % de medidas para la igualdad de género del Programa de trabajo implementadas en el año t
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Gobierno Digital	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 80.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados en el año t, respecto del total de controles programados realizar en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas realizados} / N^{\circ} \text{ total de controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programados realizar en el año t}) * 100$	100 %	Alta	15.00	1

2	Porcentaje de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.	(Número de consultas y reclamos respondidos dentro del plazo de 30 días hábiles/Número total de consultas y reclamos recibidos por la SISS.)*100	92.0 %	Mediana	10.00	2
3	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° de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N°70/88 /N° Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N°70/88)*100	100 %	Alta	15.00	3
4	Porcentaje de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS.	(N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo fiscalizadas en terreno por la SISS /N° de localidades de las concesionarias sanitarias que cuentan con obras de inversión en su Plan de Desarrollo)*100	70 %	Mediana	10.00	4
5	Porcentaje de Planes de desarrollo de concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo.	(N° de Planes de desarrollo de las concesionarias sanitarias revisados por la Superintendencia en el periodo/N° Total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo)*100	100.0 %	Alta	15.00	5
6	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a Establecimientos Industriales que deben cumplir la norma de descarga DS MOP N°609/98 al alcantarillado público, realizadas en el año t.	(N° de fiscalizaciones realizadas en el año t a Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98/Catastro de Establecimientos Industriales que deben cumplir el DS MOP N°609/98 vigentes en diciembre del año (t-2))*100	4.0 %	Alta	15.00	6
Total Ponderación					80.00%	

Notas:

- 1 La Ley faculta a la Superintendencia para realizar controles de la calidad del agua potable y de los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas que operan en el país. De acuerdo al presupuesto disponible, la SISS realiza estos controles a través de laboratorios especializados.
Con los resultados de Análisis de Riesgos inherentes que pudieran presentarse en el año t, se fijan las localidades a fiscalizar, las cuales pueden variar según lugar geográfico, catástrofes y contingencias que ocurran en el transcurso del año. Existen pocos laboratorios autorizados para realizarlos y por ende no en todas las localidades poseen uno. Es por ello que varían los costos de los controles
- Los valores históricos efectivos de este indicador presentan sobrecumplimientos, lo que se debe al hecho de atender necesidades no planificadas que implican realizar y/o repetir controles que por tratarse de contingencias, naturalmente, no fueron previstos al momento de establecer la meta para el año t
Cabe señalar que para efectos de la medición 2016 se considerarán solamente los controles de calidad del agua potable y de efluentes de plantas de tratamiento de aguas servidas programadas para el año t.
- 2 Este indicador evalúa el porcentaje de consultas y reclamos respondidos en el plazo de 30 días hábiles, respecto del total de consultas y reclamos recibidos, que se registran en el sistema informático SAC a nivel nacional. Contempla los canales de atención presencial, telefónico y web.
Respecto del numerador y denominador:
- Los posibles estados de las consultas y reclamos en el sistema informático SAC son "abierto" y "cerrado". Para efectos de medir este indicador, se entenderá "cerrado" como equivalente a "respondido".
- En el denominador se consideran las consultas y reclamos recibidos hasta 30 días hábiles antes del 31 de diciembre del año t
- En el numerador se contemplarán las consultas y reclamos respondidos hasta el 31 de diciembre del año t.
- 3 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 2014 corresponde por tanto la realización de los estudios tarifarios de aquellas empresas a las que vencen sus tarifas.

El artículo 8° de la Ley de Tarifas indica que -Para determinar las fórmulas tarifarias, la Superintendencia realizará estudios-

Por otra parte, en el artículo 10 se establece que: -Los prestadores, utilizando las mismas bases de los estudios de la Superintendencia, elaborarán sus propios estudios.

Los estudios del prestador y de la Superintendencia, conteniendo sus fundamentos, antecedentes de cálculo y resultados, serán puestos en mutuo conocimiento en la fecha, hora y lugar que señale el Superintendente, en presencia de un Notario Público-

En este artículo además se indica que: -La comisión de expertos deberá pronunciarse sobre cada uno de los parámetros en que exista discrepancia, en mérito de los fundamentos y antecedentes de los respectivos estudios, optando de manera fundada por uno de los dos valores-

El incumplimiento de la obligación legal contenida en el artículo 8° de la Ley, tendría como consecuencia directa incrementos sustantivos de tarifas a los usuarios, pues serían las tarifas propuestas por las empresas, las que correspondería aplicar en el próximo quinquenio.

Finalmente, aun cumpliendo con la obligación legal, el no lograr un estudio debidamente fundamentado, 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, al no poder ser la autoridad una contraparte bien documentada frente a enorme cantidad de recursos que las empresas destinan a estos estudios..

- 4
- 1- En el Nivel Central de la División de Fiscalización se identifican todas las localidades y obras factibles de fiscalizar en base a la información anual que remiten las empresas (autocontrol de las sanitarias), definidas como el universo de localidades factibles de fiscalizar.
 - 2- Las obras o estudios a fiscalizar deben cumplir con el requisito de que tengan como mínimo un avance real igual o superior a un 70%.
 - 3- Del Universo de localidades factibles de ser fiscalizadas se saca una muestra para cada región teniendo como base el porcentaje necesario a nivel nacional para cumplir con el compromiso anual. Se fiscaliza un número de obras dentro de cada localidad tal que:
 - A: Para localidades con 1 a 3 obras se fiscaliza el 100% de las obras y para localidades con 4 a o más, se fiscalizan al menos 3 obras, o
 - B: se fiscaliza al menos una obra considerada relevante.
 - 4- Esta muestra de cada empresa sanitaria es remitida a cada oficina regional para que programen sus validaciones.
 - 5.- La oficina regional realiza su programación anual en base a listado de localidades y obras seleccionado por la Div. de Fiscalización.
 - 6.- La Oficina Regional oficia a la empresa sanitaria fecha y localidades a Validar en base a su programación anual, para que esta facilite los medios necesarios para dicha validación.
 - 7- Para la validación de obras la Ofic. Reg. utiliza una planilla que considera los siguientes parámetros dependiendo del tipo de obras a fiscalizar: por ej si se trata de obras físicas como sondajes, estanques, Plantas elevadoras, etc. puede validar la ejecución de dicha obra utilizando medios como la visita a terreno inspeccionando la ejecución de la obra, o bien solicitando la recepción de la obras o planos de construcción, y para casos de obras como renovación de redes se solicitan planos de construcción, recepción de la obra, facturas o contratos de ejecución de obra.
 - 8- La Ofic. Reg. debe efectuar una hoja de Verificación de obras donde vierte toda la información correspondiente a la obra, como su avance, medios de verificación y conformidad con lo informado por la empresa en su autocontrol.
 - 9- Al momento de efectuar la validación de obras, se debe elaborar un acta de terreno que da cuenta de datos de la localidad fiscaliza y detalles de lo observado en terreno.

- 5 De acuerdo a la normativa vigente, las empresas de servicios sanitarios deben elaborar para cada una de las localidades del país, un plan de desarrollo de largo plazo, con el objetivo de asegurar el servicio de agua potable, de alcantarillado y de tratamiento de aguas servidas a toda la población. Dichos planes de desarrollo deben ser aprobados por la Superintendencia y deben actualizarse al menos cada cinco años, de modo de asegurar su vigencia y adecuación a la demanda actualizada de la población. Este indicador mide la proporción de planes de desarrollo revisados por la SISS, respecto del total de planes de desarrollo que deben ser revisados en el periodo debido a que se cumple el ciclo de 5 años.

Planes de Desarrollo revisados significa, en términos generales, analizar si las inversiones propuestas por cada empresa le permiten asegurar la calidad y continuidad de los servicios sanitarios que presta en cada una de las localidades que componen su territorio operacional, con un horizonte de 15 años. En lo particular, se analiza:

- Proyección de demanda
- Capacidad y calidad de fuentes de agua potable
- Balances oferta-demanda de toda la infraestructura (producción, distribución, recolección y disposición)
- Ampliación de infraestructura en razón de los déficit existentes
- Reposición de infraestructura

Sobre la base de una revisión crítica, detallada y en profundidad se elaboran minutas de observaciones que deben ser atendidas por las empresas, las que posteriormente entregan nuevos documentos corregidos que deben incorporar dichas observaciones hasta que esta SISS de su conformidad.

La obligación de mantener Planes de Desarrollo actualizados por parte de las empresas sanitarias, proviene de la ley y por ende esta Superintendencia debe salvaguardar que éstas cumplan con la obligación de presentar tales estudios, los cuales además tiene un carácter de públicos para conocimiento de la ciudadanía. En estos estudios las empresas deben comprometer un cronograma de inversiones para el corto mediano y largo plazo, con un horizonte de 15 años, constituyendo el Programa de Desarrollo el instrumento más importante de compromiso por la prestación de los servicios públicos sanitarios por parte de una concesionaria.

A pesar de lo anterior, las empresas sanitarias (ESS) no tienen incentivo a actualizar sus Planes de Desarrollo cada 5 años pues no quieren comprometer obras que posteriormente van a ser fiscalizadas por la SISS. Este incumplimiento genera multas muy superiores a las que se verifican por incumplimiento de la calidad de servicio. En el extremo, si no existieran los Planes de Desarrollo, las empresas no ejecutarían obras o las harían en una mínima cantidad comprometiendo seriamente la calidad y continuidad del servicio en materias como falta de fuentes de producción, agua potable con posibles incumplimiento en materia de calidad, mayor cantidad de roturas y presiones fuera de Norma en las redes de agua potable, sobrecarga de plantas de tratamiento de aguas servidas y consecuentes externalidades negativas como malos olores al entorno. Puestos en ese escenario, las empresas preferirían pagar las multas por estas deficiencias en vez de construir obras que son de gran envergadura y alto costo.

Existen varios objetivos implícitos en la revisión de los PD:

1. Lograr que las ESS entreguen los PD en plazos razonables.
2. Lograr que incorporen las observaciones que se generan a partir de la exhaustiva revisión que se efectúa y lo recogido por esta Superintendencia en las fiscalizaciones permanentes que se efectúan.
3. Lograr que se reconozcan déficits de capacidad en los diversos elementos de la infraestructura sanitaria.
4. Lograr que incorporen las obras de ampliación de capacidad, mejoramiento y reposición que resuelven los déficits, problemas en la calidad o continuidad del servicio y/o vida útil de la infraestructura.
5. Lograr que dichas obras sean puestas en el cronograma oportunamente para resolver los déficits o problemas detectados.

- 6 El artículo 2 de la Ley N° 18.902 otorga a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la responsabilidad del control de los residuos industriales líquidos, vinculados a la prestación de los servicios sanitarios, en particular de los establecimientos afectos al DS MOP N° 609/98, norma que regula las descargas de Riles a los sistemas de alcantarillado público. Dicha norma establece que corresponderá a los prestadores de servicios sanitarios la fiscalización del cumplimiento de esta norma, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y supervigilancia de la SISS. En este contexto, la Superintendencia realiza fiscalizaciones a los establecimientos industriales, con el objetivo verificar el cumplimiento de esta normativa.

El proceso de medición se realiza cuantificando el porcentaje de fiscalizaciones realizadas -en el año t- a los establecimientos industriales que deben dar cumplimiento al DS MOP N° 609/98 identificados en el Catastro de Establecimientos Industriales a diciembre del año t-2. El medio de verificación de cada fiscalización es el acta de terreno respectiva y el Catastro correspondiente.

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 20.00%.)

N°	Indicador
1	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
5	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
6	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------