

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2019

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	60.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25.00	3
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 60.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	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.	$(\text{N}^\circ \text{ de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N}^\circ 70/88 / \text{N}^\circ \text{ Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N}^\circ 70/88) * 100$	100 % [[28 / 28] * 100]		45.00	1
2	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$		X	5.00	2
3	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / \text{N}^\circ \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$		X	5.00	3
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$		X	5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t}$		X	5.00	4

2	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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(3299681 /3299681) *100]		5.00	5
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	18 % [(1834784 /10193246) *100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	36 días [593973 /16478]		5.00	6
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	98 % [(238 /244) *100]		15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	60 % [(6 /10) *100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	28	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	6	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	Las SISS compromete el objetivo Gestión Eficaz con excepción del indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género del programa de trabajo implementadas en el año t, dado que éste no está contemplado en el decreto N°1737, que fija el marco MEI 2019.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de gestión de Gestión Eficaz de acuerdo al Programa Marco MEI 2019 definido en Decreto 1737 del Ministerio de Obras Públicas, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo 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.?

- 2 a) Como entidad fiscalizada se definen las empresas concesionarias del área urbana que se encuentran en operación, identificadas en Informe de Gestión SISS año t-2.
b) La empresa concesionaria se considera fiscalizada si cuenta con al menos una fiscalización en el año t, por alguna de las herramientas utilizadas por la SISS para fiscalizar:
-Autocontrol realizado por las empresas concesionarias, enviado a la SISS y revisado por ésta.
-Auditoría realizadas por auditor externo, contratado por la SISS.
-Fiscalización directa realizada por personal propio, en terreno o en gabinete.
c) La Ley que rige a la superintendencia de servicios sanitarios es la Ley N°18.902.

- 3 La Ley que rige a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) es la Ley N° 18.902, Como sujetos de fiscalización se definen las empresas concesionarias del área urbana que se encuentran en operación, identificadas en diciembre del año t-2.

Se establece el hallazgo o hallazgos encontrados con un oficio emitido por la SISS donde se instruye la corrección de los mismos.

Un hallazgo se encuentra resuelto cuando se verifica en terreno o bien, por información remitida por las Empresas Sanitarias que el hallazgo detectado fue solucionado completamente y del cual el fiscalizador a cargo del seguimiento puede dar fe de manera irrefutable, dejando constancia de ello en un acta de terreno, un Informe o reporte.

Los hallazgos detectados y el seguimiento respectivo, quedará registrado en una base de datos interna, la cual se actualizará el primer semestre de 2019(se agregaran campos), para cumplir con los requerimientos técnicos del medio de verificación exigidos por la DIPRES.

Una empresa sanitaria se entenderá por fiscalizada cuando, al menos se le haya aplicado en el año t, uno de los mecanismos de fiscalización siguientes: Reportes del autocontrol realizado, Informes de auditoría en terreno y actas de fiscalización de terreno o informes.

Para efectos de medición de este indicador, se considerarán los hallazgos detectados desde el año 2017 y siguientes.

4

- 5 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.

- 6 El trámite seleccionado corresponde a: reclamo o denuncia contra empresas sanitarias responsables de los servicios de agua potable y alcantarillado urbano.
El trámite inicia cuando es recepcionado por el servicio en la plataforma SAC la cual es propia de la SISS, independiente del canal de ingreso. Finaliza cuando el ciudadano recibe la respuesta a su solicitud. En el caso de respuestas mediante oficio, se entiende finalizado con la fecha de despacho vía Oficina de Partes.