

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2021

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	40.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	2
Total		100.00	6

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

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.	$(N^{\circ} \text{ de Estudios tarifarios elaborados por la SISS e intercambiados con las concesionarias en el plazo establecido en DFL N}^{\circ} 70/88 / N^{\circ} \text{ Estudios tarifarios que debe elaborar la SISS e intercambiar con la concesionaria, conforme al DFL N}^{\circ} 70/88) * 100$	100 % [[9 / 9] * 100]		40.00	1

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	175.00 % [[6753830.00 / 3859329.00] * 100]		5.00	
2	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	52.5 % [(21.0 / 40.0) * 100]		5.00	
3	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	83.44 % [(378.00 /453.00)*100]		20.00	
2	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	80.00 % [(8.00 /10.00)*100]		25.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal		N° de Compromisos
N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo 2, Eficiencia Institucional, de acuerdo al programa Marco 2021, no obstante el indicador índice de Eficiencia Energética, se compromete solo medir el correcto registro de los edificios que poseen medidores exclusivos excluyendo los medidores compartidos.
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	El Servicio compromete el Objetivo 1, Gestión eficaz, de acuerdo al programa Marco 2021, con excepción del indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo 3, Calidad de servicio, de acuerdo al programa Marco 2021, con excepción del indicador Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública.

Notas:

- 1 Dentro de los procesos tarifarios existe la posibilidad que la SISS acuerde con la empresa sanitaria una postergación y suspensión (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. El artículo 12A DFL. MOP. N° 70 de 1988 establece que: "En el caso que sea necesario determinar tarifas para nuevas prestaciones, o para componentes adicionales de una prestación, las tarifas que se determinen de acuerdo al procedimiento señalado en esta ley podrán adicionarse a las fórmulas tarifarias a través de un decreto tarifario complementario y tendrán vigencia hasta el término del período en curso?. Considerando lo anterior, se deberá agregar tanto al numerador como el denominador del indicador para el año t, los estudios que se acuerden iniciar de conformidad con dicho artículo y cuyo intercambio se realice en el año t. El no contar con, al menos los recursos necesarios para cubrir las actividades que demanda la elaboración de los estudios correspondientes, 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. Por otro lado, la aguda escasez hídrica que está enfrentando el sector requiere que se incorporen nuevas fuentes de agua para lo cual se debe ejecutar importantes inversiones en obras y compras de derechos. Estas inversiones determinarán alzas tarifarias, por lo cual se debe fortalecer el estudio para estudiar detalladamente cada solución propuesta a fin de que estas alzas sean las menores posibles. 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.